



**COMUNE DI FONZASO**  
*Provincia di Belluno*

**REGOLAMENTO  
DELLA BIBLIOTECA COMUNALE  
E DEI SERVIZI ANNESSI**

Approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 6 del 26.03.2025  
(proposta n. 06 del 19.03.2025, come emendata con l'emendamento n. 1577 del 26.03.2025)

# **INDICE**

## **TITOLO I – ISTITUZIONE E FINALITÀ DEL SERVIZIO.**

ART. 1 – Finalità e compiti.

ART. 2 – Principi fondamentali.

ART. 3 – Cooperazione interbibliotecaria.

## **TITOLO II – PATRIMONIO E RISORSE.**

ART. 4 – Patrimonio della Biblioteca Civica.

ART. 5 – Incremento del patrimonio.

ART. 6 – Classificazione e catalogazione.

ART. 7 – Inventariazione.

ART. 8 – Collocazione.

ART. 9 – Conservazione del materiale.

ART. 10 – Revisione, scarto e sdemanializzazione del materiale.

ART. 11 – Donazioni.

ART. 12 – Risorse finanziarie.

## **TITOLO III – PERSONALE, ORGANIZZAZIONE E DIREZIONE.**

ART. 13 – Risorse umane.

ART. 14 – Reclutamento del personale di ruolo.

ART. 15 – Direzione tecnica.

ART. 16 – Personale addetto al Servizio di Biblioteca.

ART. 17 – Formazione e aggiornamento del Bibliotecario.

ART. 18 – Organi politici di indirizzo.

ART. 19 – Comitato della Biblioteca Civica.

ART. 20 – Volontariato.

## **TITOLO V – SERVIZI AL PUBBLICO.**

ART. 21 – Criteri generali.

ART. 22 – Orario di apertura.

ART. 23 – Modalità di accesso.

ART. 24 – Consultazione in sede.

ART. 25 – Prestito domiciliare.

ART. 26 – Prestito interbibliotecario.

ART. 27 – Sezione bambini e ragazzi.

ART. 28 – Accesso alla rete Internet.

ART. 29 – Promozione della lettura e delle attività culturali.

ART. 30 – Carta dei Servizi.

## **TITOLO VI – RAPPORTI ISTITUZIONALI CON L'UTENZA.**

ART. 31 – Principi ispiratori del Servizio Pubblico.

ART. 32 – Proposte, suggerimenti e reclami.

ART. 33 – Norme di comportamento.

ART. 34 – Oggetti smarriti o incustoditi.

## **TITOLO VII – DISPOSIZIONI FINALI.**

ART. 35 – Norme di rinvio.

ART. 36 – Abrogazioni.

ART. 37 – Entrata in vigore del Regolamento.

# **TITOLO I – ISTITUZIONE E FINALITÀ DEL SERVIZIO.**

## **Premessa**

Il Comune di Fonzaso (BL) riconosce, incentiva e promuove nell'ambito delle proprie finalità e competenze, il ruolo fondamentale delle molteplici attività culturali nella piena consapevolezza che le stesse rivestono per lo sviluppo della comunità locale.

La Biblioteca Civica concorre quindi a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente ai documenti e al relativo mondo dell'informazione, nella condivisione dei principi contenuti nel Manifesto IFLA – UNESCO sulle biblioteche pubbliche 2022, recepiti nella Carta di Milano delle Biblioteche.

Nel rispetto di quanto espressamente riportato nel proprio Statuto (art. 7) e in attuazione degli ordinamenti previsti dalla Legge Regionale 16 maggio 2019, n. 17 (Legge per la cultura), l'Amministrazione Comunale si impegna al perseguimento degli standard ottimali di funzionamento della propria Biblioteca aventi come oggetto:

- a) la continuità del servizio pubblico;
- b) la peculiarità gestionale e finanziaria;
- c) il libero accesso al patrimonio culturale;
- d) la presenza di personale idoneo e qualificato;
- e) la cura, l'aggiornamento e la relativa gestione del patrimonio;
- f) la gratuità dei servizi rivolti all'utenza;
- g) l'adeguatezza delle strutture a disposizione.

## **ART. 1 – Finalità e compiti.**

La Biblioteca Civica di Fonzaso (BL) con esplicito riferimento alle vigenti disposizioni legislative in materia, si prefigge di:

- a) contribuire allo sviluppo di una comunità inclusiva, equa e solidale favorendo al contempo il sostanziale radicamento di una cultura dello sviluppo sostenibile, in grado di promuovere il dialogo interculturale valorizzando le diversità come elemento di ricchezza;
- b) promuovere la partecipazione culturale, fornendo sul territorio di propria competenza opportunità di crescita e di sviluppo personale atte a stimolare l'immaginazione, la creatività, la curiosità e l'empatia, garantendo un accesso diretto alla conoscenza scientifica, alla ricerca e all'innovazione;
- c) consolidare e sviluppare opportune competenze, rafforzando l'attitudine al piacere della lettura fin dalla tenera età, sostenendo l'apprendimento permanente con la relativa attuazione di attività e programmi di alfabetizzazione rivolte alle varie fasce d'utenza;
- d) acquisire un patrimonio di documenti su diversi supporti che offra nuove opportunità di studio, documentazione, informazione e lettura di piacere;
- e) realizzare attività culturali strettamente legate alla conoscenza diretta delle attività e delle principali funzioni svolte dalle biblioteche pubbliche, organizzando molteplici

iniziative rivolte alla promozione della lettura in stretta collaborazione con gli Istituti Scolastici di ogni ordine e grado;

- f) cooperare – secondo il principio della reciprocità – con le altre agenzie informative locali, regionali e nazionali, al fine di ampliare la propria disponibilità informativa.

## **ART. 2 – Principi fondamentali.**

Per il perseguimento delle finalità riportate all'art. 1 del presente Regolamento, la Biblioteca Comunale di Fonzaso (BL) si ispira al rispetto dei seguenti principi cardine:

- a) uguaglianza;
- b) imparzialità e continuità del Servizio;
- c) partecipazione e trasparenza;
- d) efficienza ed efficacia;
- e) cooperazione bibliotecaria.

La Biblioteca Civica opera per garantire la rappresentanza delle minoranze culturali, acquisendo materiali che documentino tutti i principali punti di vista, senza operare né accettare alcuna forma di censura politica, ideologica, religiosa, culturale o particolari limitazioni rispetto al dovere di informare e documentare.

## **ART. 3 – Cooperazione interbibliotecaria.**

La Biblioteca Comunale aderisce al Polo Regionale Veneto del Servizio Bibliotecario Nazionale e al relativo Servizio Provinciale Biblioteche di Belluno, consentendo lo sviluppo di notevoli economie di scala in riferimento alla gestione di alcuni servizi di rete come il prestito interbibliotecario e/o digitale tramite apposita piattaforma MLOL (Media Library Online), nonché per i servizi attivabili dal portale di rete BIBEL.

# **TITOLO II – PATRIMONIO E RISORSE.**

## **ART. 4 – Patrimonio della Biblioteca.**

Il patrimonio della Biblioteca Civica di Fonzaso (BL) è costituito da:

- a) materiale librario e documentario detenuto su qualsiasi supporto, presente nelle raccolte all'atto dell'emanazione del presente Regolamento, oltre che di quello che verrà in seguito implementato mediante apposita procedura di acquisto o derivante da donazioni e scambi;
- b) cataloghi, inventari, archivi e basi dati relativi alle raccolte;
- c) immobili, attrezzature, arredi e dotazioni informatiche atte a garantire la normale operatività del Servizio.

La sede, le collezioni bibliografiche, le attrezzature, gli arredi e le strumentazioni tecnologiche in dotazione alla Biblioteca appartengono al patrimonio del Comune di Fonzaso (BL).

## **ART. 5 – Incremento del patrimonio.**

L'incremento del patrimonio documentario deriva da:

- a) acquisto diretto di libri, periodici, riviste e altro materiale secondo le effettive risorse e disponibilità presenti in Bilancio, seguendo le vigenti procedure previste dalle norme di legge, dal Regolamento di contabilità e dei contratti per quanto attiene alla scelta dei singoli fornitori e all'approvazione dell'ammontare della spesa;
- b) donazioni di soggetti terzi, subordinate all'eventuale accettazione da parte del personale in organico della Biblioteca Civica;
- c) scambi contro doppioni e tra pubblicazioni prodotte e/o promosse dall'Amministrazione Comunale e quelle di terzi, mediante opportuni accordi e intese fra le parti.

La Biblioteca Civica acquisisce e rende disponibile alla cittadinanza la più ampia varietà di raccolte, riflettendo la pluralità e la diversità della società stessa, garantendo al contempo che la selezione e la disponibilità dei materiali documentari siano organizzati nel rispetto di criteri professionali, ampiamente riconosciuti anche a livello internazionale.

## **ART. 6 – Classificazione e catalogazione.**

Il materiale documentario viene inserito nel registro cronologico di entrata, secondo la versione più recente delle tavole di Classificazione decimale Dewey (CDD).

L'indice di classificazione è riportato sulla singola opera o, quando non possibile, su un apposito cartellino da unire all'oggetto.

Nel caso di materiale a stampa, questo va appositamente trascritto per intero sul frontespizio di ciascun volume o sul verso del piatto anteriore della legatura, oltre che in forma ridotta su idonee etichette autoadesive da apporre sul dorso del volume stesso.

Il materiale viene catalogato mediante il software SEBINANEXT nel pieno rispetto della normativa nazionale (REICAT) e degli opportuni standard descrittivi internazionali (ISBD), avendo come ulteriore riferimento il Soggettario elaborato dalla Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze.

## **ART. 7 – Inventariazione.**

Ogni unità fisica di materiale documentario che entra a far parte delle raccolte, assieme a tutti gli immobili, arredi e attrezzature acquisiti dalla Biblioteca Civica di Fonzaso (BL), devono essere celermente inventariati nel registro cronologico di entrata riportando le seguenti informazioni:

- a) numero progressivo di ingresso;
- b) provenienza;
- c) tipologia di acquisizione;
- d) descrizione fisica dell'oggetto;

- e) quantità possedute del bene;
- f) valore economico espresso in Euro;
- g) eventuali osservazioni e/o notazioni (stato di conservazione del materiale, lacune riscontrate all'atto della registrazione, eventuali smarrimenti o sostituzioni).

Per quanto concerne il materiale librario, il numero progressivo di ingresso deve essere riportato sull'ultima pagina del testo prima dell'indice, portando altresì impresso il timbro della Biblioteca Civica da apporre sul verso del frontespizio e sull'ultima pagina accanto al numero d'ingresso.

Lo stesso va riportato su tutte le tavole fuori testo, prestando la massima attenzione a non danneggiare o compromettere le parti illustrate.

### **ART. 8 – Collocazione.**

Il materiale librario deve essere riposto e facilmente individuato nella sua collocazione a scaffale aperto, mediante apposito inventario topografico.

Gli opuscoli (pubblicazioni che non superano le 49 pagine) saranno riposti negli scaffali all'interno di idonei contenitori per l'uso agevole da parte dell'utenza e dello stesso personale di Biblioteca.

### **ART. 9 – Conservazione del materiale.**

Per garantire la corretta conservazione delle raccolte possedute, il Comune di Fonzaso provvede, oltre alla consueta pulizia ordinaria dei locali, anche ad effettuare periodici interventi di manutenzione delle strutture e alla spolveratura dei singoli libri, nel rispetto delle indicazioni pervenute dal personale addetto alla Biblioteca.

### **ART. 10 – Revisione, scarto e sdemanializzazione del materiale.**

Le unità bibliografiche e documentarie regolarmente inventariate che risultassero smarrite o sottratte dalle rispettive raccolte, saranno segnalate in un verbale sottoscritto dal Bibliotecario e dal Responsabile del Servizio, conservato nell'archivio storico della Biblioteca.

Il materiale librario, audiovisivo e multimediale non avente carattere di rarità, di pregio o di valore che per il suo stato di avanzato degrado fisico non possa più assolvere in modo consono e adeguato alla funzione informativa, viene opportunamente scartato dai relativi registri d'inventario, valutando l'opportunità di un suo eventuale riacquisto (opera identica) o sostituzione (opera più aggiornata sullo stesso argomento) oppure scartato.

Qualora si volesse optare per questa ultima soluzione, al termine dell'analisi del singolo documento predisposta secondo i criteri riportati nella Griglia di Whittaker, si applicheranno successivamente le regole SMUSI, acronimo che riassume i cinque criteri utilizzati normalmente per l'eliminazione di un'opera:

- a) scorretto, informazione inattuale;
- b) mediocre, superficiale, ordinario;
- c) usurato, deteriorato, di sgradevole presenza;
- d) superato;
- e) inappropriato, incoerente con la raccolta.

Una volta conclusa questa operazione, i dati riguardanti la stessa vanno inseriti in un elenco, che verrà in seguito sottoposto all'attenzione della Giunta Comunale la quale, con proprio atto deliberativo, provvederà allo scarto e/o alla sdemanializzazione del patrimonio.

Il patrimonio librario in dotazione alle biblioteche di pubblica lettura è soggetto al regime di demanio pubblico (art. 824 C.C.) e pertanto, con la sua sdemanializzazione potrà essere inviato al macero o destinato alla cessione gratuita ad organismi, Enti o Associazioni a scopo benefico, per eventuali iniziative di promozione culturale.

### **ART. 11 – Donazioni.**

La Biblioteca Civica accetta in donazione da soggetti privati ed Enti senza alcun vincolo di conservazione materiale bibliografico, riservandosi il diritto di selezionare le varie unità documentarie da acquisire nel catalogo, tenendo conto delle proprie funzioni istituzionali e dell'esigenza di continuità e di omogeneità rispetto alle proprie raccolte.

Il materiale escluso dalla selezione potrà essere all'occorrenza segnalato ad altre biblioteche con sede nel territorio della Provincia di Belluno, oppure direttamente conferito alla raccolta differenziata della carta, senza alcun vincolo della Biblioteca Comunale nei confronti del soggetto donatore.

### **ART. 12 – Risorse finanziarie.**

Nel bilancio preventivo annuale e pluriennale del Comune di Fonzaso (BL) sono inseriti idonei capitoli di entrata e di spesa dedicati al Servizio di Biblioteca.

Le entrate derivano per lo più da risorse autonome dell'Ente, da eventuali contributi e trasferimenti della Provincia, della Regione o di altre Istituzioni, oltre che da apposite donazioni o sponsorizzazioni.

I principali capitoli di uscita coprono le spese per l'acquisto di materiale documentario, strumentazioni, attrezzature ed arredi, oppure per lo svolgimento di attività di promozione e valorizzazione del patrimonio documentario, nonché per il pagamento dei servizi generali di gestione e dei contratti di prestazione d'opera.



## **TITOLO III – PERSONALE, ORGANIZZAZIONE E DIREZIONE.**

### **ART. 13 – Risorse umane.**

Il Comune di Fonzaso (BL) assegna alla Biblioteca Civica personale idoneo e qualificato indispensabile per il normale funzionamento del Servizio.

Per quanto concerne lo stato giuridico ed economico del personale in dotazione alla Biblioteca Civica, si applicano le norme del Regolamento di organizzazione degli uffici e dei servizi e dei Contratti Collettivi del lavoro.

### **ART. 14 – Reclutamento del personale di ruolo.**

Il reclutamento esterno del personale di ruolo destinato al Servizio di Biblioteca avviene mediante l'indizione di concorso pubblico, oppure tramite avvisi di mobilità tra diversi Enti Pubblici.

I requisiti di accesso e le modalità concorsuali così come le procedure di trasferimento e/o di mobilità sono disciplinate dalla normativa nazionale e regionale in materia.

### **ART. 15 – Direzione tecnica.**

La Biblioteca Civica è amministrata direttamente dal Comune di Fonzaso (BL) che ne garantisce il corretto funzionamento, in conformità delle vigenti disposizioni legislative in materia.

Detto Ente in particolare:

- a) formula i programmi pluriennali e i piani annuali relativi alla Biblioteca individuando gli interventi e gli eventi culturali da realizzare, i servizi da attuare, le ipotesi di cooperazione con soggetti pubblici e privati, le spese per il personale della Biblioteca Civica, nonché le spese per l'arredamento, la manutenzione, l'illuminazione, il riscaldamento e la pulizia dei locali della Biblioteca;
- b) fornisce alla Biblioteca personale idoneo e qualificato per consentire un'adeguata ed efficiente erogazione dei servizi;
- c) provvede alla manutenzione ordinaria e straordinaria dei locali e delle attrezzature presenti in Biblioteca;
- d) assicura la continuità dei servizi, adottando gli orari di apertura più consoni e funzionali alle diverse categorie di utenza;
- e) programma in collaborazione con altri soggetti (Associazioni /Istituzioni) iniziative rivolte alla promozione della lettura, della storia e delle tradizioni locali;
- f) approva e modifica il presente Regolamento e la Carta dei Servizi della Biblioteca.

La corretta ed efficace gestione della Biblioteca Civica è affidata al personale addetto alla Biblioteca, sulla base degli indirizzi generali fissati dall'Amministrazione Comunale e dal Responsabile del Servizio.

## **ART. 16 – Personale addetto al Servizio di Biblioteca.**

Il personale addetto al Servizio di Biblioteca in particolare:

- a) assicura il normale funzionamento della stessa e l'erogazione dei principali servizi, nel rispetto degli obiettivi e dei criteri predisposti dagli organi competenti;
- b) vigila sullo stato di buona conservazione delle attrezzature e degli arredi presenti nella struttura;
- c) predispone la custodia, l'ordinamento, la conservazione e la valorizzazione delle raccolte documentarie, favorendo la più ampia accessibilità e fruizione delle stesse da parte del pubblico;
- d) provvede alla scelta e all'acquisizione di ogni tipologia di materiale documentario, assicurando una celere inventariazione e catalogazione delle opere, avvalendosi se necessario anche dell'assistenza e della consulenza di personale esterno all'Ente;
- e) organizza e promuove il palinsesto delle iniziative e delle attività culturali destinate alla promozione della Biblioteca e del suo patrimonio;
- f) è garante del rispetto delle norme di consultazione e di fruizione delle raccolte da parte della singola utenza.

Il Bibliotecario opera sulla base degli indirizzi generali fissati dal Responsabile del Servizio.

## **ART. 17 – Formazione e aggiornamento del Bibliotecario.**

Gli interventi formativi rappresentano uno strumento imprescindibile per garantire la qualità del Servizio.

A tal fine deve essere prevista la partecipazione del Bibliotecario ad iniziative formative e di aggiornamento in presenza o svolte in modalità video-conferenza.

## **ART. 18 – Organi politici di indirizzo.**

Alcuni fondamentali atti amministrativi quali l'approvazione e la modifica del presente Regolamento e della Carta dei Servizi, l'approvazione del bilancio di previsione e del Piano Risorse Obiettivi, la definizione e modifica dell'orario di servizio che disciplinano il funzionamento e la relativa gestione della Biblioteca vengono definiti dai seguenti organi politici:

- a) Consiglio Comunale;
- b) Sindaco;
- c) Giunta Comunale.

### **ART. 19 – Comitato della Biblioteca Civica.**

Per quanto attiene all' istituzione e ai relativi compiti del Comitato della Biblioteca Civica, qualora istituito, si rimanda agli artt. 4 e 5 dello Statuto della Biblioteca approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 16 del 26 febbraio 1986.

### **ART. 20 – Volontariato.**

La Biblioteca Comunale riconosce il volontariato quale strumento fondamentale per favorire la partecipazione, l'inclusione e la sussidiarietà attiva alla cittadinanza.

L'attività dei volontari non può in alcun modo configurarsi come sostitutiva delle prestazioni ordinarie svolte dal Bibliotecario.

Eventuali forme di collaborazione a supporto del Bibliotecario saranno normate mediante appositi accordi tra l'Amministrazione Comunale ed Enti, Comitati e/o Associazioni.

## **TITOLO V – SERVIZI AL PUBBLICO**

### **ART. 21 – Criteri generali.**

L'organizzazione dei servizi della Biblioteca si ispira al principio dell'uguaglianza dei diritti degli utenti. A tal fine non si operano – in nessun caso – distinzioni in base all'età, al sesso, alla razza, alla lingua, alla religione, alle differenti opinioni politiche.

La Biblioteca Civica organizza gli spazi e i relativi servizi tenendo conto della singola utenza destinataria e della differente tipologia di materiali documentari, con particolare attenzione per quelli di interesse storico locale.

I relativi servizi di consultazione dei documenti e dei rispettivi cataloghi, la lettura e il prestito a domicilio e interbibliotecario sono offerti gratuitamente.

### **ART. 22 – Orario di apertura.**

La Biblioteca Civica, sulla base delle indicazioni fornite dagli organi di cui agli artt. 18 e 19 del presente Regolamento, adotta un orario di apertura al pubblico consono alle esigenze specifiche dell'utenza.

Nel caso che la Biblioteca Comunale – per un qualsiasi motivo contingente – dovesse restare chiusa, sarà data tempestiva informazione alla cittadinanza.

### **ART. 23 – Modalità di accesso.**

L'accesso alla Biblioteca Civica è libero e gratuito. Tutti i cittadini, anche residenti in altri Comuni o di nazionalità diversa, di qualunque età anagrafica, possono usufruire dei relativi servizi tramite apposita iscrizione, subordinata all'accertamento dell'identità personale mediante esibizione di un documento d'identità in corso di validità.

Per i minori di diciotto anni si rende necessaria la sottoscrizione dell'apposito modulo di iscrizione da parte di uno dei genitori o di chi ne fa le veci, sollevando la Biblioteca Civica di Fonzaso (BL) da qualsiasi responsabilità relativa alla scelta di lettura del soggetto minorenni.

Ad ogni nuovo utente verrà rilasciata una tessera cartacea personale, munita di un numero di riconoscimento, da esibire al personale addetto all'atto della richiesta del servizio di prestito.

A corredo di questa, verrà altresì consegnata l'Informativa sul trattamento dei dati personali (ex art. 13, Regolamento 2016/679/UE – GDPR).

L'iscritto è tenuto a comunicare eventuali variazioni del proprio indirizzo di residenza e/o dei contatti telefonici.

I minori di anni quattordici non potranno essere lasciati nei locali della Biblioteca senza la supervisione dei familiari oppure degli adulti di riferimento, individuati dagli stessi genitori.

#### **ART. 24 – Consultazione in sede.**

La consultazione in sede dei cataloghi e del relativo patrimonio documentario e multimediale avviene in forma libera e gratuita, salvo il rispetto delle procedure formali per i materiali che necessitano di protezione per la particolarità stessa del loro supporto.

L'utente è tenuto a lasciare sul tavolo il materiale prelevato a scaffale aperto.

Eventuali opere rare e/o di pregio possono essere consultate da coloro che abbiano compiuto la maggiore età, previa presentazione di richiesta scritta correlata da un documento di identità del soggetto richiedente in corso di validità.

Solamente in casi eccezionali, il personale della Biblioteca Civica può autorizzare la consultazione di più opere contemporaneamente.

La Biblioteca Comunale assicura agli utenti un puntuale e tempestivo servizio di informazione e consulenza (Reference) coadiuvando ogni lettore nelle sue molteplici ricerche fisiche e/o digitali, operando in modo discreto e altamente professionale.

#### **ART. 25 – Prestito domiciliare.**

Tutti i cittadini, anche residenti in altri Comuni o di nazionalità diversa, di qualunque età anagrafica, possono ottenere in prestito gratuito a domicilio il materiale di proprietà della Biblioteca Civica non in consultazione, ad esclusione dei repertori generali, oppure opere di pregio o soggette al rispetto delle vigenti norme di legge sul Diritto d'autore, nonché quelle che – a giudizio insindacabile del Bibliotecario – devono rimanere in sede.

Il prestito è personale e l'utente è responsabile della buona conservazione del materiale detenuto.

È fatto tassativo divieto di prestare ad altri soggetti le opere in proprio possesso temporaneo.

La detenzione delle stesse ha durata di trenta giorni per il materiale librario e di giorni sette giorni per le opere multimediali.

Il prestito può essere prorogato, per gli stessi termini previsti per le differenti tipologie di materiali, ad eccezione delle sole opere che abbiano già una prenotazione in corso.

La Biblioteca Comunale di Fonzaso (BL) fornisce costante supporto agli iscritti nel ricordare le date di restituzione delle opere prese in prestito al fine di consentirne la fruizione a tutti, apponendo all'interno delle stesse un piccolo segnalibro – scadenziario a titolo di promemoria, oltre all'invio periodico di solleciti automatici per posta elettronica e/o telefonici quando possibile.

L'utente che ritarda nella restituzione dei materiali, viene avvisato mediante l'invio di opportuni solleciti al proprio indirizzo e-mail fornito all'atto della registrazione e invitato a riconsegnare il materiale ricevuto in prestito nella sede della Biblioteca Civica.

Qualora ciò non avvenga è prevista l'imminente sospensione temporanea del Servizio Prestito, senza ulteriori forme di comunicazione, fino all'avvenuta restituzione delle opere.

Nell'ipotesi di smarrimento e/o di grave deterioramento del materiale avuto in prestito, l'utente dovrà provvedere alla relativa sostituzione dell'opera consegnando una copia nuova della stessa o di successiva edizione, purché nella stessa veste editoriale.

Allorquando l'opera risulti fuori catalogo, l'utente è tenuto a rifondere il danno arrecato provvedendo alla sostituzione del volume con uno di pari valore, concordato con il personale della Biblioteca.

Nel caso in cui l'utente abbia subito il furto di materiali appartenenti alle collezioni della Biblioteca, in presenza di una denuncia alle autorità competenti, viene esonerato dal riacquisto o dal risarcimento.

## **ART. 26 – Prestito interbibliotecario.**

Al fine di soddisfare prontamente gli interessi di studio, ricerca e didattica dell'utenza in generale, la Biblioteca Comunale di Fonzaso (BL) aderisce a detto servizio gratuito, chiedendo in prestito ad altre Biblioteche opere letterarie non disponibili in sede.

Altresì può ricevere istanze da altre strutture similari per eventuali documenti presenti presso la Biblioteca Civica.

Il relativo materiale può essere richiesto dagli iscritti di ogni Biblioteca aderente al Polo Regionale Veneto del Servizio biblioteche nazionali, salvo diversa indicazione riportata nello stesso catalogo online.

Le singole istanze possono essere effettuate rivolgendosi al personale della Biblioteca, oppure direttamente attraverso l'apposito portale accessibile tramite collegamento alla Rete Internet (<https://bibel.regione.veneto.it/SebinaOpac/.do>).

La consegna dei documenti richiesti viene garantita tramite corriere espresso presso la sede della Biblioteca indicata, in un tempo compreso tra due e sette giorni lavorativi.

La Biblioteca Civica di Fonzaso (BL) gestisce inoltre una puntuale e sistematica attività di sollecito nei confronti di tutti gli utenti che non rispettano le date di riconsegna del materiale detenuto in prestito, al fine di garantire costantemente la più ampia fruizione del proprio patrimonio librario da parte dell'utenza.

## **ART. 27 – Sezione bambini e ragazzi.**

La Biblioteca Civica organizza specifici servizi rivolti ai bambini e ai ragazzi, dalla prima infanzia ai tredici anni ma anche agli stessi genitori, docenti ed educatori. È inoltre a disposizione uno spazio organizzato con le opere suddivise per singole fasce d'età, contraddistinte anche da apposite etichette colorate.

La Biblioteca Comunale raccoglie altresì in un'apposita sezione dedicata il materiale letterario rivolto ai giovani adulti, riconoscendo in particolare le molteplici peculiarità di questa delicata e sostanziale fase di crescita.

## **ART. 28 – Accesso alla Rete Internet.**

La Rete mondiale Internet permette agli individui e alle collettività dislocate in ogni parte del mondo di avere eguaglianza di accesso al mondo dell'informazione per la crescita individuale, l'educazione, gli stimoli e l'arricchimento culturale, l'attività economica e la partecipazione informale alla democrazia.

La Biblioteca Civica riconosce che l'uso consapevole del Web è fonte imprescindibile per ricerche, studio e documentazione, oltre che ulteriore strumento in aggiunta alle più tradizionali fonti cartacee o multimediali.

L'accesso al Servizio Internet è gratuito e riservato agli utenti iscritti alla Biblioteca Comunale, a seguito dell'avvenuta compilazione e sottoscrizione del relativo modulo di richiesta.

Ogni utente è tenuto a firmare – ad ogni sessione – l'apposito registro ove risulti la data, l'ora di inizio e di fine collegamento, l'eventuale postazione usata e il numero della tessera in possesso dello stesso.

Il personale in servizio assicura l'assistenza informatica di base, compatibilmente con le altre esigenze del proprio turno lavorativo, garantendo il rispetto della privacy dell'utenza al solo fine di verificare il corretto ed efficace utilizzo degli strumenti informatici.

La responsabilità delle informazioni presenti in Internet è propria di ogni singolo produttore: spetta all'utente vagliare criticamente la qualità delle informazioni reperite. La Biblioteca non ha il controllo delle risorse disponibili in rete, né la completa conoscenza di ciò che Internet può mettere in ogni momento a disposizione del pubblico: la stessa quindi non è responsabile dei contenuti offerti.

L'uso delle postazioni messe a disposizione dalla Biblioteca è consentito per le sole finalità di ricerca attinenti alle attività di studio.

Ad ogni singolo fruitore del servizio è richiesto un comportamento rispettoso dell'etica e delle principali norme di corretto utilizzo della Rete Internet, pertanto:

- a) Internet non può essere utilizzato per scopi vietati dalla legislazione vigente;
- b) l'utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, a norma delle leggi vigenti per l'uso personalmente fatto del servizio Internet. La Biblioteca si riserva di denunciare l'utente alle Autorità Competenti per attività illegali dallo stesso eventualmente compiute. L'utente è tenuto risarcire i danni prodotti alle apparecchiature, al software o alle configurazioni;

- c) l'utente è responsabile in ordine alle violazioni degli accessi protetti, del copyright e delle relative licenze e per l'uso improprio del software ricevuto o prelevato dalla rete;
- d) è vietato alterare dati immessi da altri e svolgere operazioni che influenzino o compromettano la regolare operatività della rete o ne restringano la fruizione e le prestazioni per gli altri utenti;
- e) è vietata l'esposizione di immagini a contenuto osceno, pornografico o violento;
- f) è vietato alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni del software e dell'hardware dei computer della Biblioteca.

La violazione di uno dei punti sopra esposti, può comportare l'interruzione della sessione, la sospensione o l'esclusione dall'accesso al servizio, la denuncia.

L'iscrizione al servizio dei minori di 18 anni, deve essere controfirmata da un genitore (o chi ne fa le veci).

Il personale della Biblioteca non è tenuto ad esercitare la supervisione sull'uso di Internet da parte di minori, che è demandata ai genitori o a chi ne fa le veci.

#### **ART. 29 – Promozione della lettura e delle attività culturali.**

La Biblioteca Civica programma e organizza, compatibilmente con le risorse tecniche e finanziarie disponibili nell'apposito capitolo del bilancio comunale:

- a) specifiche attività di promozione della lettura svolte in sinergia con gli Istituti Scolastici di ogni ordine e grado;
- b) iniziative culturali rivolte ad un'utenza libera quali conferenze, incontri con autori, rassegne teatrali, mostre e laboratori ludico – ricreativi avvalendosi anche della collaborazione di soggetti esterni (Istituzioni e Associazioni);
- c) attività di promozione e divulgazione del progetto nazionale "Nati per Leggere".

#### **ART. 30 – Carta dei Servizi.**

Attraverso l'adozione della Carta dei Servizi, la Biblioteca Comunale disciplina i rapporti con l'utenza, allo scopo di rendere ulteriormente agevole e trasparente la fruizione di ogni singolo servizio, stabilendo puntualmente le rispettive modalità di erogazione mediante l'ausilio di opportuni indicatori quantitativi e qualitativi degli stessi.

### **TITOLO VI – RAPPORTI ISTITUZIONALI CON L'UTENZA.**

#### **ART. 31 – Principi ispiratori del Servizio Pubblico.**

La Biblioteca Civica di Fonzaso (BL) risponde al principio della più completa, trasparente ed efficace soddisfazione delle esigenze informative del pubblico.

Il personale in servizio conforma il proprio comportamento e stile di lavoro, stabilendo opportuni rapporti di scambio e collaborazione reciproca con gli utenti.

## **ART. 32 – Proposte, suggerimenti e reclami.**

Gli utenti – in forma singola o associata – possono proporre eventuali suggerimenti per contribuire al miglioramento dei servizi, oltre che per l'eventuale acquisizione di materiale documentale.

Le singole proposte pervenute vengono vagliate dal Bibliotecario in servizio, in base alla relativa corrispondenza con gli attuali criteri di incremento del patrimonio librario, nei limiti degli stanziamenti previsti in bilancio, tenendo altresì in considerazione le svariate possibilità offerte dal prestito interbibliotecario (ILL – SBN).

L'utenza stessa può presentare reclami in forma scritta al Sindaco del Comune di Fonzaso (BL), inerenti qualsiasi disservizio o malfunzionamento delle attrezzature e/o strumentazioni presenti nei locali della Biblioteca Civica, nonché di ogni eventuale comportamento attuato dal personale in servizio contrario al rispetto dei principi stabiliti nel presente Regolamento e nella Carta dei Servizi.

Entro trenta giorni dal ricevimento dell'istanza il cittadino deve essere tempestivamente informato sull'esito della stessa.

Agli utenti viene garantito il libero accesso alle informazioni nel rispetto della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e del vigente Regolamento Europeo UE 2016/679 – GDPR.

## **ART. 33 – Norme di comportamento.**

Chiunque usufruisca dei vari servizi offerti dalla Biblioteca Civica di Fonzaso (BL) deve garantire il rispetto dei diritti altrui.

L'utente che tenga nell'ambito dei locali adibiti a biblioteca un comportamento non consono al luogo e che risulti di pregiudizio al servizio pubblico, ovvero che non intenda rispettare le norme previste dal presente regolamento, potrà essere dapprima richiamato e, in caso di reiterata inosservanza, sarà invitato ad allontanarsi dalla biblioteca dal personale addetto alla biblioteca, che farà rapporto tempestivo sull'accaduto al Responsabile del Servizio ed all'Amministrazione Comunale.

È penalmente e civilmente responsabile chi asporta indebitamente libri o strappa pagine o tavole, oppure danneggi in qualunque modo opere letterarie, attrezzature e arredi presenti all'interno della Biblioteca Comunale.

Ai sensi delle vigenti disposizioni legislative in materia, nei locali interni della Biblioteca vige il divieto di fumo, esteso anche all'utilizzo delle sigarette elettroniche.

## **ART. 34 – Oggetti smarriti o incustoditi.**

L'Amministrazione Comunale e il personale addetto al Servizio di Biblioteca non sono in alcun modo responsabili degli oggetti smarriti o lasciati incustoditi da parte dell'utenza sui tavoli o all'interno dei locali della stessa struttura pubblica.

Gli eventuali oggetti ritrovati saranno custoditi e depositati presso l'Ufficio di Polizia Locale del Comune di Fonzaso (BL).



## **TITOLO VII – DISPOSIZIONI FINALI.**

### **ART. 35 – Norme di rinvio.**

Per tutto ciò che non è espressamente disciplinato dal presente atto si fa esplicito riferimento alle singole norme dei Regolamenti comunali, oltre alle leggi regionali e nazionali in materia, nonché alle altre norme e direttive emanate dai competenti organi nazionali e internazionali afferenti alle biblioteche pubbliche.

### **ART. 36 – Abrogazioni.**

Le disposizioni, le norme e le regolamentazioni preesistenti vengono abrogate e sostituite - a tutti gli effetti - dall'entrata in vigore del presente atto.

Il Comune di Fonzaso (BL) potrà emanare ogni altro ulteriore provvedimento che, non essendo contenuto nel presente Regolamento, possa rendersi necessario per motivi contingenti e particolari.

### **ART. 37 – Entrata in vigore.**

Il presente Regolamento entra in vigore decorsi 15 giorni dalla data di pubblicazione della Deliberazione del Consiglio Comunale di approvazione.

Copia del presente Regolamento e di tutti gli atti che abbiano mera rilevanza in ordine al servizio pubblico, saranno messi a disposizione degli utenti della Biblioteca, nonché adeguatamente pubblicizzati in via permanente sul sito web istituzionale del Comune di Fonzaso (BL).



**COMUNE DI FONZASO**

*Provincia di Belluno*

**CARTA DEI SERVIZI  
DELLA BIBLIOTECA COMUNALE**

Approvata con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 6 del 26.03.2025  
(proposta n. 06 del 19.03.2025, come emendata con l'emendamento n. 1577 del 26.03.2025)

# INDICE

## Premessa

### **1. PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **2. SERVIZI AL PUBBLICO**

2.1 Accesso

2.2 Iscrizione

2.3. Consultazione e lettura in sede

2.4. Prestito a domicilio

2.5. Prestito Interbibliotecario

2.6. Consulenza bibliografica – REFERENCE

### **3. SERVIZI ONLINE E PRESTITO DIGITALE**

3.1 Portale Bibel, Catalogo Online e Accesso all'Area Personale

3.2 Media Library Online (MLOL)

3.3. Accesso alla Rete Internet su postazione fissa

### **4. PROMOZIONE DELLA LETTURA**

4.1 Attività culturali

3.2 Gruppo di Lettura della Biblioteca Civica

3.3. Nati per Leggere

### **5. RAPPORTI CON L'UTENZA**

5.1 Impegni dell'istituzione

5.2 Stile di servizio

5.3 Diritti degli utenti

5.4. Doveri dell'utenza

### **6. VALIDITÀ DELLA CARTA**

## **Premessa**

La Carta dei Servizi della Biblioteca Civica di Fonzaso (BL) – che trae i suoi principi dalla Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e dalla L.R. n. 17 del 16 maggio 2019 – è prevista dall'art. 30 del Regolamento della Biblioteca, approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. \_\_\_ del \_\_\_\_\_.

Il presente documento ispirandosi ad una definizione di biblioteca pubblica quale istituto permanente, senza scopo di lucro, che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, alle informazioni, alle espressioni del pensiero e della creatività, individua e definisce le principali modalità di erogazione dei servizi allo scopo di favorire un rapporto diretto con l'utenza, fornendo informazioni sugli standard di qualità e quantità, in modo da consentire al pubblico un effettivo controllo del rispetto degli stessi e, dunque, dell'adeguatezza delle azioni intraprese.

Approvata con Deliberazione di Consiglio Comunale, la Carta dei Servizi viene all'occorrenza aggiornata ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità e comunque non oltre cinque anni, al fine di uniformare le aspettative e le esigenze dell'utenza alle condizioni organizzative, finanziarie, tecniche e professionali della Biblioteca Civica.

## **1. PRINCIPI FONDAMENTALI**

Nell'erogare i propri servizi la Biblioteca Civica di Fonzaso (BL) si impegna a garantire il rispetto dei seguenti principi generali enunciati nel Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche (1994) e nelle Linee Guida IFLA/Unesco per lo sviluppo del servizio bibliotecario pubblico:

### **a) Uguaglianza e imparzialità**

La Biblioteca Comunale fornisce i suoi servizi nel rispetto del principio di uguaglianza, senza distinzione di età, sesso, razza, religione, nazionalità, lingua, opinioni e condizione sociale, adottando criteri di imparzialità e di pluralismo nei confronti delle varie opinioni e nel rispetto del diritto alla riservatezza e delle particolari esigenze della propria utenza.

Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura, né a pressioni commerciali. Ogni fascia d'età trova materiale rispondente ai propri bisogni.

La Biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni richieste o ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

## **b) Accessibilità e continuità**

La Biblioteca Civica effettua un orario di apertura ampio e adeguato alle diverse esigenze della propria comunità di riferimento. Eventuali riduzioni o restrizioni sono tempestivamente comunicate offline e online al fine di ridurre al minimo i disagi, garantendo la regolare ripresa nel più breve tempo possibile della fornitura dei servizi. La Biblioteca si impegna a rendere accessibili i propri servizi e il patrimonio librario ivi presente ai cittadini con abilità differenziate, nel rispetto dell'art.30 della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità ratificata con Legge 3 marzo 2009, n. 18 (Partecipazione alla vita culturale e ricreativa, agli svaghi e allo sport).

## **c) Partecipazione e trasparenza**

La Biblioteca Comunale persegue l'obiettivo del miglioramento continuo delle proprie prestazioni, traendo spunto dall'ascolto attento e rispettoso delle sollecitazioni provenienti dagli utenti.

A tal fine promuove la partecipazione attiva di questi, siano essi singoli o associati in gruppi, garantendo modalità semplici e chiare per l'inoltro di suggerimenti, osservazioni e reclami favorendo l'abitudine a segnalare eventuali difficoltà, limitazioni o malfunzionamenti nella fruizione dei servizi.

Il Bibliotecario considera ogni segnalazione di disagio come una valida e positiva occasione di apprendimento e stimolo, con cui mettersi alla prova per una corretta allocazione e ottimizzazione di risorse e talenti a favore delle singole esigenze del pubblico.

## **d) Efficienza, efficacia ed economicità**

Il funzionamento della Biblioteca si ispira a principi di efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato), di efficacia (ottenimento dei risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza) e di economicità (capacità di soddisfare i bisogni in modo economicamente sostenibile e socialmente accettabile).

In quest'ottica la Biblioteca partecipa a progetti di cooperazione interbibliotecaria nell'intento di offrire in modo gratuito l'accesso ai documenti e informazioni non presenti all'interno delle proprie collezioni e non altrimenti disponibili.

## **2. SERVIZI AL PUBBLICO**

### **2.1 Accesso**

L'accesso alla sede della Biblioteca Comunale di Fonzaso (BL) è libero e gratuito. Dati gli spazi ristretti della Biblioteca, è consentito l'ingresso nei locali di animali domestici di piccola taglia nella misura di un solo cane per proprietario o detentore, che è tenuto ad utilizzare sempre il guinzaglio e a portare con sé la museruola, da applicare all'animale in caso di rischio concreto per l'incolumità delle persone, a raccogliere le deiezioni in tutti gli spazi interni ed esterni e a risarcire gli eventuali danni ad attrezzature, arredi, materiali o altre strumentazioni in dotazione alla Biblioteca.

### **2.2 Iscrizione**

L'iscrizione alla Biblioteca - registrata su tessera personale con validità illimitata - è libera e gratuita, oltre che strettamente necessaria per la fruizione dei servizi con la sola eccezione degli eventi culturali ai quali ha diritto di partecipare l'intera cittadinanza. Per i minori di anni quattordici è necessaria l'autorizzazione scritta di un genitore o di chi ne fa le veci, unitamente alla presentazione di un suo documento d'identità in corso di validità.

La Biblioteca si impegna a comunicare all'atto dell'iscrizione come e con quali finalità i dati personali vengono acquisiti e trattati e, in caso di richiesta esplicita, a integrarli, aggiornarli e rettificarli, come espressamente previsto dal Regolamento generale sulla protezione dei dati UE 679/2016 e dalle altre vigenti disposizioni legislative in materia di privacy.

### **2.3. Consultazione e lettura in sede**

La consultazione del patrimonio bibliografico e documentario della Biblioteca Comunale di Fonzaso (BL) avviene in modo diretto e immediato da parte dell'utenza.

La collocazione dei volumi costituenti le raccolte detenute dalla Biblioteca è a scaffale aperto, per consentire il libero e gratuito accesso ai materiali tramite l'ausilio della Classificazione Decimale Dewey.

Si raccomanda l'utenza di non riporre le opere letterarie al loro posto, ma di lasciarle sui tavoli oppure di consegnarle al personale in servizio, che si occuperà della loro corretta ricollocazione.

All'interno dei locali della Biblioteca è ammessa la lettura di libri, giornali e riviste di proprietà degli utenti stessi, oltre che svolgere qualsiasi attività di ricerca e studio anche muniti dei propri dispositivi informatici.

#### **2.4. Prestito a domicilio**

Il servizio di prestito a domicilio dei documenti della Biblioteca Civica è riservato a tutti i cittadini italiani e stranieri senza alcuna restrizione territoriale, regolarmente iscritti al Polo Regionale Veneto SBN, mediante associazione alla biblioteca stessa.

Il prestito è personale e nominativo tale da rendere l'utente completamente responsabile e custode dell'opera durante l'intero periodo di possesso. Questa non potrà essere ceduta a soggetti terzi.

Ogni volume preso in prestito viene registrato tramite la piattaforma informatica SebinaNext, previa esibizione della tessera riportante le generalità dell'utente.

La durata del possesso è di trenta giorni per i libri e di sette giorni per le opere multimediali.

Qualora non vi siano prenotazioni da parte di altri utenti del medesimo volume, il prestito può essere rinnovato, una sola volta, per ulteriori trenta giorni, entro la penultima settimana che precede la regolare scadenza.

La richiesta può essere effettuata direttamente al personale della Biblioteca, tramite telefono, e-mail, oppure attraverso il portale Bibel.

La Biblioteca Comunale di Fonzaso (BL) fornisce costante supporto agli iscritti nel ricordare le date di restituzione delle opere prese in prestito al fine di consentirne la fruizione a tutti, apponendo all'interno delle stesse un piccolo segnalibro – scadenziario a titolo di promemoria, oltre all'invio periodico di solleciti automatici per posta elettronica e/o telefonici quando possibile.

L'utente che ritarda nella restituzione dei materiali, viene avvisato mediante l'invio di opportuni solleciti al proprio indirizzo e-mail fornito all'atto della registrazione e invitato a riconsegnare il materiale ricevuto in prestito nella sede della Biblioteca Civica.

Qualora ciò non avvenga è prevista l'imminente sospensione temporanea del Servizio Prestito, senza ulteriori forme di comunicazione, fino all'avvenuta restituzione delle opere.

Nell'ipotesi di smarrimento e/o di grave deterioramento del materiale avuto in prestito, l'utente dovrà provvedere alla relativa sostituzione dell'opera consegnando una copia nuova della stessa o di successiva edizione, purché nella stessa veste editoriale.

Allorquando l'opera risulti fuori catalogo, l'utente è tenuto a rifondere il danno arrecato provvedendo alla sostituzione del volume con uno di pari valore, concordato con il personale della Biblioteca.

Nel caso in cui l'utente abbia subito il furto di materiali appartenenti alle collezioni della Biblioteca, in presenza di una denuncia alle autorità competenti, viene esonerato dal riacquisto o dal risarcimento.

<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>
Registrazione del prestito di documenti riposti a scaffale aperto	IMMEDIATA
Richiesta di proroghe e di prenotazioni di libri pervenute a mezzo telefono, e-mail, oppure direttamente tramite il portale Bibel	EVASE DURANTE L'ORARIO DI APERTURA DELLA BIBLIOTECA AL PUBBLICO.

## **2.5. Prestito Interbibliotecario (ILL/DD)**

Per le opere a stampa non possedute dalla Biblioteca Civica, gli utenti iscritti possono chiedere gratuitamente in prestito documenti posseduti da altre biblioteche aderenti alla Rete provinciale.

Il volume desiderato può essere richiesto direttamente al Bibliotecario, oppure collegandosi al portale Bibel attraverso la pagina del Catalogo riservata all'utente (funzione "prestito con consegna in altra biblioteca") e sarà recapitato presso la Biblioteca Civica di Fonzaso (BL) e sarà spedito in tempo utile con il primo passaggio del corriere espresso.

L'utente sarà avvisato della disponibilità del documento richiesto attraverso le modalità di contatto dichiarate al momento dell'iscrizione (telefono, posta elettronica).

Il materiale richiesto deve essere prontamente ritirato entro sei giorni, decorsi i quali il pacco sarà restituito alla biblioteca prestante.

Il servizio si può estendere anche alle biblioteche della Regione del Veneto oltre che a quelle dislocate nel territorio italiano; in questi casi può essere richiesto l'eventuale pagamento delle tariffe vigenti per le spedizioni e restituzioni dei volumi applicate dai singoli istituti.



<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>
Disponibilità di tempo per il ritiro del libro richiesto alla Biblioteca prestante	6 GIORNI
Intervallo di tempo per l'invio della richiesta di interprestito librario da parte della biblioteca richiedente alla biblioteca prestante	ENTRO 2 GIORNI LAVORATIVI
Intervallo di tempo fra l'arrivo dell'ordine richiesto alla biblioteca prestante e l'avvenuta comunicazione all'utente per il ritiro	1 GIORNO LAVORATIVO

## **2.6. Consulenza bibliografica – REFERENCE**

Durante l'orario di apertura al pubblico la Biblioteca Civica offre assistenza e consulenza gratuita in sede anche agli utenti non iscritti, allo scopo di facilitare il libero accesso alle raccolte librarie e documentarie, segnalare eventuali strumenti di ricerca disponibili e fornire i collegamenti e i contatti diretti per l'acquisizione delle informazioni bibliografiche e la relativa localizzazione dei documenti posseduti da altre biblioteche. Il servizio di consulenza bibliografica (Reference) ha tempi di esecuzione immediati, con la sola eccezione delle ricerche complesse i cui tempi di risposta verranno definiti dal Bibliotecario a seconda dei singoli casi, anche mediante appuntamento da concordare con l'utenza.

Qualora le informazioni non possano essere reperite agevolmente in Biblioteca, il personale fornisce all'utente le necessarie istruzioni e indicazioni affinché lo stesso possa rivolgersi autonomamente ad altre istituzioni in grado di soddisfare la sua richiesta.

La Biblioteca Civica mette comunque a disposizione del pubblico diversi strumenti per favorire la più ampia fruizione del patrimonio detenuto, quali ad esempio postazioni multimediali per la consultazione del catalogo online, idonea segnaletica apposta sugli scaffali per la corretta individuazione dei vari autori e generi letterari.

Indicatore	Standard
Risposta del Bibliotecario a semplici richieste informative e/o bibliografiche ricevute dall'utenza durante l'orario di servizio	IMMEDIATA
Riposta del Bibliotecario a domande e/o richieste bibliografiche più complesse e articolate	EVASE ENTRO 4 GIORNI LAVORATIVI

### 3. SERVIZI ONLINE E PRESTITO DIGITALE

#### 3.1 Portale Bibel, Catalogo Online e Accesso all'Area Personale

Il portale Bibel garantisce l'accesso al catalogo provinciale e ai servizi online, informa i cittadini sulla dislocazione delle sedi, orari, servizi, procedure e tariffe in vigore, oltre ad aggiornare periodicamente l'utenza sui vari progetti in corso e sulle molteplici iniziative organizzate dalla Rete Biblioteche Bellunesi.

L'utente può scaricare l'applicazione BinP delle Biblioteche del Polo Regionale del Veneto, che consente di fruire delle stesse funzionalità sui dispositivi mobili.

Attraverso il Catalogo Online è possibile ricercare se un'opera è presente nella raccolta della Rete Provinciale e verificarne il relativo possesso da parte di una specifica biblioteca aderente, oltre che l'effettiva disponibilità del volume a scaffale.

Dal Catalogo provinciale è possibile espandere la propria ricerca anche nel Catalogo del Polo Regionale Veneto (Opac BinP) e, inoltre, consultare il Catalogo del Servizio Bibliotecario Nazionale (Opac SBN).

All'atto dell'iscrizione vengono fornite le credenziali di accesso all'Area Personale di Bibel, la quale offre un'ampia e variegata gamma di servizi fruibili da remoto.

Dopo aver effettuato l'accesso (anche tramite SPID) è possibile gestire le principali informazioni che riguardano il proprio profilo personale, visualizzare in tempo reale la situazione dei propri prestiti con possibilità di rinnovare quelli in prossima scadenza, gestire le richieste di prestito, le prenotazioni di libri e le richieste di prestito con consegna in altra biblioteca, organizzare le proprie letture in scaffali virtuali.

<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>
Richiesta di prenotazione e di proroga del prestito effettuata dall'utente	24 ORE SU 24, 7 GIORNI SU 7
Verifica in tempo reale della situazione prestiti effettuata dall'utente online	24 ORE SU 24, 7 GIORNI SU 7

### **3.2 Media Library Online (MLOL)**

La Biblioteca Comunale mette a disposizione dei propri utenti, residenti o domiciliati in Provincia di Belluno (BL), l'accesso gratuito a MLOL, la principale piattaforma di prestito digitale italiana accessibile ventiquattro ore al giorno, sette giorni su sette, da personal computer e da dispositivi mobile.

L'accreditamento può avvenire all'atto dell'iscrizione ai servizi della Biblioteca oppure su richiesta successiva dell'utente, che riceverà un messaggio automatico inviato dal sistema MLOL con tutte le istruzioni da seguire per il primo accesso alla piattaforma.

Attraverso il portale MLOL della Rete delle Biblioteche Bellunesi ([bibel.medialibrary.it](http://bibel.medialibrary.it)) è possibile gratuitamente prendere in prestito e-book dei principali editori italiani, leggere quotidiani o altri periodici all'interno dell'Edicola Digitale, ascoltare e scaricare audiolibri e fruire di una ricca e variegata collezione di risorse Open.

Ogni utente può chiedere in prestito al massimo due ebook al mese (durata prestito 14 giorni) e al massimo cinque audiolibri all'anno (durata del prestito 28 giorni), mentre la consultazione dell'edicola digitale è illimitata.

Nella sezione risorse Open del portale è possibile scaricare – senza alcuna limitazione – documenti audio e video, banche dati, contenuti per e-learning, immagini, spartiti musicali e altre tipologie di risorse multimediali a libero accesso.

Ebook e audiolibri sono consultabili nei principali dispositivi mobile anche attraverso l'app MLOL Ebook Reader, mentre l'Edicola Digitale è fruibile tramite l'applicazione Pressreader.

<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>
Richiesta iscrizione di un utente al servizio MLOL pervenuta in Biblioteca Civica	IMMEDIATA
Richiesta iscrizione di un utente al servizio MLOL pervenuta a mezzo e-mail	ENTRO 3 GIORNI LAVORATIVI
Numero download ebook per singolo utente	MASSIMO 2 AL MESE
Numero download audiolibri per singolo utente	MASSIMO 5 ALL'ANNO
Consultazione dell'Edicola MLOL	GRATUITA E ILLIMITATA

### **3.3. Accesso alla Rete Internet su postazione fissa**

La Biblioteca Comunale di Fonzaso (BL) riconosce che l'uso consapevole del Web è fonte imprescindibile per ricerche, studio e documentazione, oltre che ulteriore strumento in aggiunta alle più tradizionali fonti cartacee e multimediali.

L'accesso al Servizio Internet è gratuito e riservato agli utenti iscritti alla Biblioteca Civica.

Ogni utente è tenuto a firmare – ad ogni sessione – l'apposito registro ove risulti la data, l'ora di inizio e di fine collegamento, l'eventuale postazione usata e il numero della tessera in possesso dello stesso.

Il personale in servizio assicura l'assistenza informatica di base, compatibilmente con le altre esigenze del proprio turno lavorativo, garantendo il rispetto della privacy dell'utenza al solo fine di verificare il corretto ed efficace utilizzo degli strumenti informatici.

La responsabilità delle informazioni presenti in Internet è propria di ogni singolo produttore: spetta all'utente vagliare criticamente la qualità delle informazioni reperite. La Biblioteca non ha il controllo delle risorse disponibili in rete, né la completa conoscenza di ciò che Internet può mettere in ogni momento a disposizione del pubblico: la stessa quindi non è responsabile dei contenuti offerti.

L'uso delle postazioni messe a disposizione dalla Biblioteca è consentito per le sole finalità di ricerca attinenti alle attività di studio.

Ad ogni singolo fruitore del servizio è richiesto un comportamento rispettoso dell'etica e delle principali norme di corretto utilizzo della Rete Internet, pertanto:

- a) Internet non può essere utilizzato per scopi vietati dalla legislazione vigente;
- b) l'utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, a norma delle leggi vigenti per l'uso personalmente fatto del servizio Internet. La Biblioteca si riserva di denunciare l'utente alle Autorità Competenti per attività illegali dallo stesso eventualmente compiute. L'utente è tenuto a risarcire gli eventuali danni arrecati alle apparecchiature, ai software o alle configurazioni;
- c) l'utente è responsabile in ordine alle violazioni degli accessi protetti, del copyright e delle relative licenze, oltre che per l'uso improprio del software ricevuto o prelevato dalla rete stessa;
- d) è vietato alterare dati immessi da altri e svolgere operazioni che influenzino o compromettano la regolare operatività della Rete o ne restringano la fruizione e le prestazioni per gli altri utenti;
- e) è vietata l'esposizione di immagini a contenuto osceno, pornografico o violento;
- f) è vietato alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni del software e dell'hardware dei computer della Biblioteca.

Ogni singola violazione dei vari punti sopra riportati, può comportare l'interruzione della sessione, la sospensione o l'esclusione dall'accesso al servizio e, nei casi più gravi, la denuncia alle Autorità Giudiziarie.

L'iscrizione al servizio dei minori di 18 anni, deve essere controfirmata da un genitore (o da chi ne fa le veci).

Il personale della Biblioteca non è tenuto ad esercitare la supervisione sull'uso di Internet da parte dei minori, che è demandata ai genitori o a chi ne fa le veci.

<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>
Disponibilità Wi-Fi	GRATUITA NEGLI SPAZI INTERNI DELLA BIBLIOTECA
Iscrizione al servizio di accesso alla Rete Internet nei locali della Biblioteca	GRATUITA E IMMEDIATA
Postazioni fisse per la navigazione	1

## 4. PROMOZIONE DELLA LETTURA

### 4.1 Attività culturali

La Biblioteca Comunale di Fonzaso (BL) pianifica una programmazione culturale annuale organizzando molteplici iniziative rivolte alle varie fasce d'età, con lo scopo di promuovere la lettura e valorizzare le collezioni e gli altri servizi offerti all'utenza (presentazioni di libri, laboratori ludico-ricreativi, letture animate, percorsi bibliografici, incontri mensili del Gruppo di Lettura, mostre, convegni e altre attività simili).

L'ideazione e la realizzazione degli eventi possono avvenire anche in collaborazione con altre istituzioni pubbliche o private, istituti scolastici di ogni ordine e grado, associazioni del terzo settore e in modo coordinato con le altre Biblioteche della Rete provinciale.

I singoli programmi delle iniziative sono consultabili tramite affissione del materiale pubblicitario all'interno e all'esterno dei locali di pertinenza della Biblioteca Civica, oltre che riportati all'interno dell'Area News del sito web del Comune di Fonzaso (BL) e condivisi sui profili social media Facebook e Instagram istituzionali.

<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>
Promozione degli eventi culturali	IDEAZIONE, REALIZZAZIONE E DIFFUSIONE OFFLINE E ONLINE DELLA LOCANDINA, PUBBLICAZIONE DELL'EVENTO SUL SITO WEB DEL COMUNE DI FONZASO (BL), COMDIVISIONE DEL MATERIALE PUBBLICITARIO SUI PROFILI SOCIAL MEDIA FACEBOOK E INSTAGRAM ISTITUZIONALI.
Realizzazione delle iniziative culturali	MINIMO CINQUE EVENTI ALL'ANNO

## **4.2 Gruppo di Lettura della Biblioteca Civica**

La Biblioteca Comunale di Fonzaso (BL) ha istituito un proprio Gruppo di Lettura (GdL) composto da persone adulte che leggono in privato un'opera scelta in comune.

La lettura viene poi condivisa; si parla del libro, se ne approfondiscono i temi, si condividono le emozioni provate.

I partecipanti si ritrovano ogni penultimo martedì del mese presso la Sala del Municipio di Fonzaso (BL). Il Bibliotecario modera e conduce ogni singolo incontro.

L'adesione è libera, gratuita e aperta a tutti.

I libri da leggere vengono proposti dai partecipanti; la Biblioteca s'impegna a mettere a disposizione del gruppo le copie dell'opera scelta, tramite il servizio di Interprestito Bibliotecario (ILL/DD).

## **4.3 Progetto Nati per Leggere**

La Biblioteca Civica aderisce all'iniziativa Nati per Leggere, un programma nazionale di promozione della lettura che si rivolge alle famiglie con bambini da 0 a 6 anni.

Attivo dal 1999 e promosso dall'Associazione Culturale Pediatri, dall'Associazione Italiana Biblioteche e dal Centro per la Salute del Bambino Onlus di Trieste, il programma promuove la lettura in famiglia sin dalla nascita, nella consapevolezza che leggere insieme ai propri figli con continuità abbia una positiva influenza sul loro sviluppo cognitivo, linguistico, emotivo e razionale, con effetti significativi per tutto il resto della vita.

# **5. RAPPORTI CON L'UTENZA**

## **5.1 Impegni dell'istituzione**

La Biblioteca Comunale di Fonzaso (BL) si impegna a:

- rendere la sede accessibile, accogliente e inclusiva garantendo il rispetto delle norme di sicurezza, il decoro, la pulizia e la salubrità degli ambienti;
- rimuovere gli ostacoli e le barriere architettoniche per la fruizione degli spazi e dei servizi da parte di utenti con particolari disabilità fisiche e/o motorie;
- garantire la corretta conservazione e l'aggiornamento delle collezioni, attuando tutti gli interventi strettamente necessari per la salvaguardia del patrimonio librario e per il maggiore livello di nuove disponibilità;
- favorire la più ampia fruizione delle collezioni da parte di ogni tipologia di utenza, anche mediante l'utilizzo dei più moderni strumenti di comunicazione digitale;

- garantire la presenza di personale qualificato e competente in materia di biblioteconomia;
- comunicare in maniera chiara e tempestiva con l'utenza fornendo tutte le informazioni in merito agli orari di apertura e alle relative modalità di fruizione dei servizi offerti dalla Biblioteca, utilizzando la segnaletica in sede, il sito web e i profili social media del Comune di Fonzaso (BL) e la stampa locale.

## **5.2 Stile di servizio**

Il comportamento del personale della Biblioteca Comunale di Fonzaso (BL) è improntato al rispetto, alla disponibilità e all'ascolto dei bisogni espressi dell'utente.

Esso è regolato dal Codice di comportamento dei dipendenti pubblici (D.P.R. 62/2013, Art. 12 – Rapporti con il pubblico) e si ispira inoltre al Codice deontologico dei bibliotecari, approvato a Torino dall'Associazione Italiana Biblioteche.

Per garantire un'adeguata capacità di risposte ai bisogni espressi dal pubblico, il Bibliotecario viene formato e aggiornato sui contenuti professionali.

## **5.3 Diritti degli utenti**

### **a) Diritto al libero e gratuito accesso ai servizi**

Gli utenti hanno il diritto di fruire dei servizi con continuità e stabilità negli orari di apertura della Biblioteca, compatibilmente con situazioni e/o obblighi esterni indipendenti dalla stessa.

Eventuali riduzioni o limitazioni devono essere pubblicate tempestivamente all'interno della sezione News del sito web istituzionale dell'Ente, condivise sui canali social media del Comune di Fonzaso (BL) e affisse all'interno e all'esterno dei locali della Biblioteca Civica.

### **b) Diritto all'informazione e alla trasparenza**

L'utenza ha il diritto di ricevere informazioni esaurienti, chiare e tempestive riguardanti il rapporto instaurato con la Biblioteca, nonché di venire a conoscenza diretta del nome e cognome del principale interlocutore in ogni comunicazione pervenuta verbalmente o in forma scritta.



### **c) Diritto di partecipazione allo sviluppo e al miglioramento dei servizi**

Nei modi previsti dallo Statuto e dai Regolamenti Comunali sono consentite e rese possibili forme di intervento, di collaborazione e di partecipazione attiva (singola o associata) all'attività della Biblioteca Civica, la quale recepisce ben volentieri suggerimenti e consigli utili per il miglioramento dei servizi oppure per l'ampliamento della propria offerta culturale, compatibilmente con le risorse finanziarie, tecniche e logistiche disponibili.

### **5.4 Doveri dell'utenza**

Chiunque usufruisca dei vari servizi offerti dalla Biblioteca Civica di Fonzaso (BL) deve garantire il rispetto delle basilari norme di convivenza civile e dei diritti altrui.

L'utente che tenga nell'ambito dei locali adibiti a biblioteca un comportamento non consono al luogo e che risulti di pregiudizio al servizio pubblico, ovvero che non intenda rispettare le norme previste dal presente regolamento, potrà essere dapprima richiamato e, in caso di reiterata inosservanza, sarà invitato ad allontanarsi dalla biblioteca dal personale addetto alla biblioteca, che farà rapporto tempestivo sull'accaduto al Responsabile del Servizio ed all'Amministrazione Comunale.

Il lettore che riceve in prestito un documento è tenuto a verificarne l'integrità, segnalando tempestivamente al personale in servizio eventuali danni o anomalie in esso riscontrati.

È penalmente e civilmente responsabile chi asporta indebitamente libri o altri materiali, strappa pagine o tavole, danneggia o alteri in qualunque modo opere letterarie, attrezzature e arredi in dotazione alla Biblioteca Comunale di Fonzaso (BL).

## **6. VALIDITÀ DELLA CARTA**

Gli standard e gli impegni riportati nella presente Carta dei Servizi della Biblioteca Civica di Fonzaso (BL) sono validi a decorrere dalla sua avvenuta approvazione e pubblicazione all'Albo Pretorio del Comune di Fonzaso, venendo aggiornati con cadenza quinquennale al fine di predisporre tutte le migliori azioni e strategie volte a garantire il miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi all'utenza.

In ogni caso il documento mantiene la sua efficacia fino alla conclusione dell'iter di approvazione della successiva versione della Carta dei Servizi, attuata sempre con Deliberazione del Consiglio Comunale.