



COMUNE DI CITTADELLA
BIBLIOTECA COMUNALE
VILLA RINA



CARTA DEI SERVIZI
DELLA BIBLIOTECA
Allegato A) alla DEL. N. . del

INDICE

PREMESSA

1 PRINCIPI GENERALI

2 STORIA DELLA BIBLIOTECA

3 FINALITA'

4 COMPETENZE E RESPONSABILITA'

5 PARTECIPAZIONE ATTIVA DEGLI UTENTI

6 STILE DI SERVIZIO

7 SEDE

7.1 Articolazione degli spazi

7.2 Accesso

7.3 Orari di apertura

7.4 Sistema di videosorveglianza

8 RACCOLTE

9 SERVIZIO DI PRESTITO

9.1 Iscrizione al servizio di prestito

9.2 Esclusioni dal prestito

9.3 Durata del prestito e qualità dei documenti prestabili

9.4 Rinnovo del prestito

9.5 Prenotazione

9.6 Orientamento, consulenza bibliografica e informazioni di comunità

9.7 *Chiedilo alla Biblioteca*

9.8 Consultazione in sede

9.9 Prestito interbibliotecario ILL

9.10 *Document Delivery (DD)*

9.11 Restituzione

9.12 Danneggiamento o smarrimento di libri o altri materiali

9.13 Contenzioso sulla restituzione

9.14 Sospensione dal servizio di prestito

9.15 Riammissione al servizio di prestito

9.16 Esclusione dalla fruizione del servizio

10 SERVIZI ONLINE

10.1 Portale web del Comune di Cittadella

10.2 Catalogo online

10.3 *MyDiscovery*

10.4 *MLOL*

11 SERVIZIO INTERNET

11.1 Internet gratuito

11.2 Condizioni per navigare in internet

11.3 Postazioni computer

11.4 Servizi connessi

11.5 Norme sull'utilizzo di internet

11.6 Reclami, osservazioni e segnalazioni

12 AULE STUDIO

12.1 Condizioni di accesso al servizio

12.2 Orario di apertura

13 SERVIZIO DI ACCESSO AI DOCUMENTI DELL'ARCHIVIO

- 13.1 Documenti consultabili
- 13.2 Consultazione dei documenti dell'archivio
- 13.3 Modalità della consultazione dei documenti dell'archivio
- 13.4 Riproduzione dei documenti dell'archivio
- 13.5 Pubblicazione delle riproduzioni
- 13.6 Prestito dei documenti
- 13.7 Interdizione dalla consultazione

14 RIPRODUZIONE DEI DOCUMENTI DELLA BIBLIOTECA

15 COMUNICAZIONE

16 PROMOZIONE DEL LIBRO E DELLA LETTURA

- 16.1 Partecipazione alle iniziative di promozione del libro e della lettura

17 LA BIBLIOTECA DEI RAGAZZI, DEI GIOVANI E DELLE SCUOLE

- 17.1 Spazi per incontrarsi e imparare
- 17.2 Raccolte
- 17.3 Sviluppo dell'autonomia di scelta
- 17.4 Biblioteca per la scuola d'infanzia, primaria e secondaria di primo e secondo grado

18 SCAMBIO LIBRI

- 18.1 Dotazione di libri delle *Cassette*
- 18.2 Doveri degli utenti del servizio
- 18.3 Uso improprio del servizio

19 DIRITTI, DOVERI E NORME DI COMPORTAMENTO

- 19.1 Diritti degli utenti
- 19.2 Norme di comportamento
- 19.3 Divieto di fumo
- 19.4 Animali
- 19.5 Affissione di annunci
- 19.6 Oggetti personali
- 19.7 Biciclette, monopattini elettrici e affini
- 19.8 Norme di comportamento – Parco *Gisla Franceschetto*
- 19.9 Norme di comportamento – Aule studio
- 19.10 Norme di comportamento – Spazi dedicati a bambini e ragazzi
- 19.11 Emergenza
- 19.12 Sanzioni

20 VALUTAZIONE DEI SERVIZI

- 20.1 Suggestimenti e reclami
- 20.2 Controllo di qualità dei servizi pubblici
- 20.3 *Standard* di qualità dei servizi

21 RIFERIMENTI NORMATIVI

ELENCO MODULI IN ALLEGATO

LA CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE DI VILLA RINA

PREMESSA

La Carta dei servizi è una guida alle opportunità offerte dal servizio Biblioteca. Il principio ispiratore della Carta dei servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza. A questo scopo, la Carta espone i criteri che regolano i rapporti tra la Biblioteca e i suoi utenti e definisce i modi ed i tempi di erogazione dei servizi.

1- PRINCIPI GENERALI

La Carta dei servizi della Biblioteca comunale Villa Rina è prevista dall'articolo 5 del Regolamento della Biblioteca, approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 6 del 20 febbraio 2023 ed è aggiornata periodicamente in base a motivate necessità, con atto della Giunta Comunale.

La Carta è pubblicata sul portale dell'ente www.comune.cittadella.pd.it/biblioteca a cui si rimanda per approfondimenti su servizi e attività qui descritti.

Il Dirigente di settore, al quale fa capo il servizio, ne presidia l'attuazione. Il personale della Biblioteca è responsabile della sua corretta applicazione ed opera nel rispetto della normativa e dei regolamenti di settore, nonché secondo i principi deontologici riconosciuti dagli organismi professionali nazionali e internazionali.

Il servizio Biblioteca, in coerenza con quanto sancito nel proprio Regolamento, avviene in conformità ai principi di:

- uguaglianza;
- imparzialità;
- continuità;
- diritto di scelta;
- partecipazione;
- efficienza ed efficacia;
- separazione delle funzioni politiche e tecniche;
- professionalità;
- cooperazione bibliotecaria;
- autonomia dell'utente;
- ampiezza, aggiornamento e pluralismo delle raccolte.

2 - STORIA DELLA BIBLIOTECA

La Biblioteca comunale di Cittadella nasce con delibera di Consiglio Comunale n. 52 del 21.09.1967 che ne ha istituito il servizio. Lo Statuto della *Biblioteca Popolare-Centro Culturale di Cittadella*, approvato con delibera del Consiglio n. 158 del 22.04.1980, dichiara che il servizio ha lo scopo di “garantire alla popolazione un servizio di pubblica lettura, mettendo a disposizione documenti, testi di narrativa e saggistica, con particolare attenzione alla storia locale”.

Dal dicembre 2001 la sede della Biblioteca è Villa Rina, edificio di epoca ottocentesca sito fuori Porta Treviso. La stessa è sede anche di buona parte della documentazione conservata presso l'archivio storico comunale, cui sono destinati, presso la Biblioteca, due locali con clima controllato e dotati di spegnimento automatico in caso di incendio.

La legge regionale del Veneto n.17 del 2019 riconosce il servizio MAB (musei, archivi e biblioteche); un servizio da valorizzare con progetti mirati al raggiungimento dei livelli minimi di qualità stabiliti nella D.G.R. n.1173/2020. Con l'acronimo MAB si intende evidenziare questa visione integrata di Musei, Archivi e Biblioteche che trova nel riconoscimento regionale e nella qualificazione dei servizi offerti (art. 23 LR 17/2019), così come nella graduale costruzione di un unico ma articolato sistema regionale degli istituti (art. 24 LR 17/2019), il quadro normativo in

cui inserire una visione unitaria del patrimonio e del territorio. La Biblioteca comunale di Cittadella all'interno del suo patrimonio possiede: un repertorio di libri della seconda metà dell'Ottocento e del primo Novecento, fotografie d'epoca e opere grafiche di periodo novecentesco; nonché documenti dell'archivio storico dal 1409 al 1963 e circa 60 mila volumi in dotazione come biblioteca.

3 – FINALITA'

La Biblioteca annovera tra i suoi scopi principali:

- tutelare, conservare e valorizzare il patrimonio, con particolare attenzione verso la documentazione della Sezione locale, dei fondi speciali e dell'Archivio Storico comunale;
- documentare la storia e la cultura locale, al fine di favorire la conoscenza e la costruzione di un'identità locale, ponendosi in un'ottica di collaborazione con Enti, associazioni, realtà economiche presenti sul territorio;
- erogare un servizio pubblico di base che appartiene alla comunità e risponde al suo bisogno di informazione, cultura e formazione permanente, con particolare riguardo a tutte le fasce d'età, in attuazione dei principi stabiliti dall'articolo 9 della Costituzione;
- sostenere la formazione per tutto l'arco della vita, favorendo l'alfabetizzazione informatica e l'educazione permanente; collaborano con il sistema scolastico, parascolastico e universitario;
- favorire l'integrazione delle categorie svantaggiate attraverso la riduzione degli ostacoli di ogni genere alla fruizione dei diversi servizi.

4 - COMPETENZE E RESPONSABILITA'

Gli organi politico-amministrativi (Sindaco, Consiglio Comunale, Giunta, Assessore) svolgono una funzione di indirizzo e controllo, assegnando le risorse necessarie (finanziarie, umane e strumentali) e verificando periodicamente l'attuazione degli indirizzi, l'organizzazione e la gestione delle raccolte e dei servizi.

5 - PARTECIPAZIONE ATTIVA DEGLI UTENTI

La Biblioteca, valutata nel merito l'opportunità delle singole attività, prevede il coinvolgimento attivo dei cittadini per quanto riguarda:

- lo scambio di informazioni sull'acquisto libri (vedi la Carta delle collezioni);
- la donazione di libri o di altro materiale da acquisire all'interno delle collezioni (vedi la Carta delle collezioni);
- l'organizzazione di gruppi di lettura tra i cittadini;
- l'impiego di lettori volontari;
- l'offerta gratuita di prestazioni per progetti specifici, con particolare riguardo a progetti rivolti alle scuole di ogni ordine e grado;
- l'offerta gratuita di assistenza logistica, tecnica e bibliografica a: gruppi di lettura per ragazzi e adulti, incontri a tema, anche con cadenza settimanale o mensile;
- visite guidate alla sede e al patrimonio;
- la verifica del gradimento dei servizi e la raccolta di suggerimenti tramite questionari appositamente predisposti;
- la realizzazione di stage, tirocini e PCTO.

6 - STILE DI SERVIZIO

Il comportamento del personale della Biblioteca è improntato al rispetto, alla disponibilità e all'ascolto dei bisogni espressi dall'utente. Esso è regolato dal Codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Cittadella e si ispira al Codice deontologico dei bibliotecari approvato dall'Associazione Italiana Biblioteche. In particolare il bibliotecario agisce con:

- **imparzialità:** il personale della Biblioteca risponde alla richiesta dell'utente con professionalità, astenendosi da giudizi di merito ed evitando trattamenti di favore;
- **riservatezza:** il personale si impegna a proteggere le informazioni degli utenti, evitando l'accesso o la divulgazione ai non autorizzati, garantendo l'accuratezza dei dati e l'utilizzo degli stessi in ottemperanza alla normativa vigente;
- **responsabilità:** il personale contribuisce alla gestione dell'organizzazione della biblioteca, a diversi livelli di responsabilità e con comportamenti improntati alla massima collaborazione. Per garantire un'adeguata capacità di risposta ai bisogni espressi dal pubblico, il personale viene costantemente formato sui contenuti professionali;
- **tempestività:** le richieste dell'utente devono essere prese in carico e risolte nei tempi previsti dallo standard di qualità;
- **efficacia, efficienza e miglioramento continuo:** la Biblioteca persegue il progressivo miglioramento e l'innovazione dei servizi nel rispetto dei criteri di efficienza (impiego delle risorse disponibili per il raggiungimento dei migliori risultati) e di efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni del pubblico), accessibilità, tempestività, trasparenza, verifica periodicamente il grado di soddisfazione dei frequentatori (*customer satisfaction*) e utilizza le indicazioni raccolte per adeguare le prestazioni offerte alle aspettative del pubblico.

7 – SEDE

7.1 Articolazione degli spazi

La Biblioteca ha sede in via Borgo Treviso 3, presso lo stabile di Villa Rina.

Gli spazi sono distribuiti su due piani, nei quali sono facilmente accessibili servizi e documenti. Nei due piani il materiale librario e documentale è collocato secondo le modalità dello scaffale aperto, organizzato in sezioni immediatamente raggiungibili e riconoscibili da parte degli utenti, per garantire la massima libertà ed autonomia durante la visita alla Biblioteca. Il materiale della sezione locale e dei fondi non è immediatamente accessibile, ma consultabile previa richiesta al personale.

Al piano terra si trovano: bancone prestiti e informazioni, i libri per bambini 0-11; i libri per ragazzi 12-14; i DVD per adulti e bambini; gli audio-libri per adulti e bambini; la sezione locale (non accessibile al pubblico). Nel piano si trovano anche l'area studio, il punto ristoro e la toilette.

Al primo piano si trovano: il bancone prestiti e informazioni, le aree libri per adulti suddivisi secondo la classificazione CDD e sezioni speciali come: la consultazione; i fumetti per adulti; l'emeroteca (periodici). Nel piano è presente un'area studio, suddivisa in tre ambienti.

Secondo piano: non è aperto al pubblico. In questa area sono presenti: il magazzino della Biblioteca, i fondi speciali e un'area di lavoro.

7.2 Accesso

La Biblioteca è aperta a tutti. L'accesso è libero e gratuito e, nelle aree accessibili al pubblico, non vi sono barriere architettoniche. I documenti a scaffale aperto possono essere liberamente presi, consultati e poi lasciati sui tavoli, affinché il personale provveda a ricollocarli. I Fondi speciali e la Sezione Locale sono a scaffale chiuso. Per la consultazione degli stessi è necessario rivolgere al personale della Biblioteca.

7.3 Orario di apertura

L'orario di apertura della Biblioteca è il seguente:

GIORNO	MATTINO	POMERIGGIO
Lunedì	9.00-12.30	13.30-18.45
Martedì	9.00-12.30	13.30-18.45
Mercoledì	9.00-12.30	13.30-18.45
Giovedì	9.00-12.30	13.30-18.45
Venerdì	9.00-12.30	13.30-18.45
Sabato	9.00-12.30	CHIUSO
Domenica	CHIUSO	CHIUSO

La Biblioteca rimane chiusa: nei giorni festivi, in occasione della festività patronale di S. Luca (IV domenica di ottobre), nella settimana di Ferragosto e per la vigilia della Pasqua, del Natale e del Capodanno. La comunicazione delle chiusure dovrà avvenire almeno una settimana prima. Eventuali chiusure, riduzioni o sospensioni dei servizi della Biblioteca per necessità urgenti o contingenti saranno decise in accordo con l'Amministrazione comunale e tempestivamente comunicate all'utenza. Per l'orario di accesso agli spazi dedicati alle aule studio, si rimanda al paragrafo 12.

7.4 Sistema di videosorveglianza

Per garantire la sicurezza ai frequentatori è attivo un sistema di videosorveglianza controllato da remoto. L'esistenza del sistema di videosorveglianza è dichiarata con appositi avvisi e pittogrammi.

Le registrazioni, conservate in archivio 7 giorni e sovrascritte dalle successive registrazioni, sono rilasciate in copia all'autorità giudiziaria e di polizia esclusivamente in presenza di denuncia scritta, qualora si siano verificati all'interno della struttura fatti o eventi tali da renderne utile la consultazione.

8 – RACCOLTE

Il patrimonio della Biblioteca è costituito da materiale librario:

- moderno e aggiornato, non specialistico;
- storicamente datato, oggetto di conservazione e tutela in quanto risultato di lasciti e donazioni, che documentano la storia locale;
- periodici e documenti multimediali ed elettronici.

Tutte le scelte relative alla gestione delle raccolte sono definite dalla Carta delle collezioni che ha lo scopo di renderne trasparenti i principi e le linee guida, fornendo precise indicazioni riguardo i criteri d'acquisto ed i piani di sviluppo.

La Biblioteca garantisce il costante aggiornamento del proprio patrimonio, effettuato sulla base della disponibilità di bilancio.

Le raccolte documentarie sono descritte secondo le regole REICAT (Regole Italiane di Catalogazione) e, ad eccezione delle raccolte della sezione locali e di quelle a magazzino, sono collocate a scaffale aperto ordinate, secondo la Classificazione Decimale Dewey ovvero la Classificazione Celbiv, per quanto attiene alla Sezione bambini.

Ciascun documento deve essere provvisto, sul dorso, di un'apposita etichetta recante la collocazione, allo scopo di consentirne il facile reperimento a scaffale.

9 - SERVIZIO DI PRESTITO

9.1 Iscrizione al servizio di prestito

L'accesso al servizio di prestito è subordinato ad iscrizione, che è valida in tutta la Rete bibliotecaria provinciale. Al momento del prestito è necessario esibire la tessera di iscrizione, o in alternativa il codice fiscale o documento di identità.

La tessera d'iscrizione viene rilasciata previa compilazione e sottoscrizione di un apposito modulo (**modulo_iscrizione_adulti**) ed esibizione di un documento di identità personale. Per i minorenni il modulo (**modulo_iscrizione_minori**) deve essere sottoscritto da uno dei genitori o di chi ne fa le veci. La tessera di iscrizione è individuale, ha validità a tempo indeterminato e il suo uso è strettamente personale. Tutti i dati anagrafici relativi agli utenti sono visibili solamente agli operatori della Rete bibliotecaria della Provincia di Padova e sono tutelati secondo quanto previsto dalla vigente legge. In caso di variazione dei propri dati, l'utente deve comunicarli al più presto. In caso di smarrimento della tessera, l'utente può fare richiesta di nuovo rilascio. In qualsiasi momento l'utente può fare richiesta scritta di cancellazione della propria tessera utilizzando il **modulo_cancellazione_dati**, per **adulti**, per **minori** e per **persona defunta**. L'utente ha diritto di prendere visione in qualunque momento dei dati anagrafici presenti nell'archivio di rete.

9.2 Esclusioni dal prestito

Sono escluse dal prestito:

- le opere di consultazione;
- le opere dei fondi;
- le tesi di laurea e dottorato;
- il materiale in precario stato di conservazione e comunque edito prima dell'anno 1900
- altro materiale soggetto a particolari vincoli di conservazione e protezione;
- i quotidiani;
- l'ultimo numero di ogni periodico.

Sono escluse dal prestito interbibliotecario, per un periodo di 60 giorni, le novità (libri e altri materiali di recente pubblicazione o inserimento): è consentito il prestito solo presso la biblioteca proprietaria.

9.3 Durata del prestito e quantità di documenti prestabili

La durata del prestito e la quantità di documenti prestabili contemporaneamente dipendono dal tipo di documento. Ad esempio, si possono prendere a prestito fino ad un massimo di 10 libri, ma questo limite scende a 5 se si tratta di DVD e a 2 se si tratta di audio-libri. Per ogni utente è ammesso il prestito di una sola novità libraria alla volta. I limiti per ciascun tipo di documento sono riassunti nella tabella che segue:

Tipo di documento	Numero di prestiti contemporanei	Durata del prestito	Numero di rinnovi
Libri	10 prestiti	28 giorni	2 rinnovi
Audiolibri	2 prestiti	28 giorni	Nessun rinnovo
Kit multimediali	2 prestiti	28 giorni	1 rinnovo
Documenti elettronici	3 prestiti	28 giorni	1 rinnovo
Fascicoli di periodici	5 prestiti	14 giorni	1 rinnovo
DVD video	5 prestiti	7 giorni	Nessun rinnovo
CD Audio	5 prestiti	7 giorni	Nessun rinnovo

Il prestito dei documenti è immediato. Qualora l'esemplare risulti non disponibile è possibile effettuare una prenotazione. Per le modalità del servizio di prenotazione si rimanda al punto 9.4.

9.4 Rinnovo del prestito

Il prestito può essere rinnovato se il documento non ha prenotazioni in corso. Il rinnovo ha la medesima durata del prestito. Il numero di rinnovi è riportato nella Tabella 1. Il rinnovo è escluso per gli audio-libri, i DVD, i CD audio e le videoregistrazioni VHS.

Il rinnovo può essere effettuato autonomamente dall'utente nel periodo compreso tra 7 giorni prima e 7 giorni dopo la scadenza del prestito, utilizzando i servizi presenti nel catalogo collettivo in rete (OPAC). Il rinnovo può essere effettuato anche dopo i 7 giorni dalla scadenza del prestito, recandosi personalmente in biblioteca o attraverso una richiesta telefonica.

A prescindere dalla modalità con la quale viene effettuato il rinnovo, i giorni di rinnovo decorrono dal giorno di scadenza del prestito e non dal giorno in cui viene effettuato il rinnovo.

9.5 Prenotazione

La prenotazione può essere fatta direttamente dall'utente, utilizzando i servizi on line presenti nel catalogo collettivo in rete (OPAC), oppure recandosi in una qualsiasi delle biblioteche della rete. In entrambi i casi, l'utente può decidere la biblioteca nella quale ritirare il documento. Nel caso in cui l'utente non effettui alcuna scelta, il programma assumerà come biblioteca di ritiro la biblioteca presso la quale si è recato per fare la prenotazione, oppure la biblioteca presso la quale l'utente ha effettuato l'iscrizione, se la prenotazione avviene da OPAC.

La prenotazione viene estesa automaticamente alle altre biblioteche della rete. Se il documento richiesto è posseduto da una o più biblioteche che appartengono alla stessa rete di cooperazione, il documento viene richiesto alla singola rete.

La prenotazione viene estesa a tutte le biblioteche del sistema provinciale se, entro 60 giorni dal momento in cui è stata effettuata, la prenotazione non viene soddisfatta all'interno della rete ovvero il documento non è posseduto da alcuna delle altre biblioteche della rete.

È possibile effettuare la prenotazione di massimo 5 documenti.

Le prenotazioni sulle novità, regolarmente consentite, saranno soddisfatte alla scadenza del periodo previsto per il prestito locale (di norma di 60 giorni), a meno che la prenotazione non preveda il ritiro del documento presso la biblioteca che lo possiede. In tal caso la prenotazione segue il normale *iter* e viene gestita anche prima di tale termine.

La Biblioteca avverte l'utente non appena il materiale è pronto al prestito; questo resterà riservato a lui per una settimana; al termine di questo periodo, la prenotazione verrà annullata ed il materiale verrà messo a disposizione degli altri utenti o restituito alla biblioteca proprietaria.

La prenotazione da TRIOPAC

Il catalogo on-line (OPAC) della nostra Rete Bibliotecaria raccoglie e mette a disposizione i dati di libri, riviste, DVD che puoi prendere in prestito o consultare.

Il TriOpac è un nuovo sistema che permette di ricercare contemporaneamente sui cataloghi delle Province di Padova, Verona e Vicenza un titolo qualora non sia presente nella Rete bibliotecaria di appartenenza, può essere richiesto in prestito. Sono esclusi dal servizio:

- dvd, cd, audiolibri
- novità librarie ovvero libri immessi nel mercato editoriale da meno di 12 mesi
- edizioni già presenti nella tua Rete bibliotecaria (potrai prenotarle nel tuo OPAC)
- libri il cui rapporto prenotazioni/copie disponibili è superiore a 3
- libri di formato superiore alle seguenti misure: cm 35x25

Si possono inviare un massimo di 5 richieste contemporanee di prestito interprovinciale.

Il prestito dura 30 giorni. I libri devono essere restituiti presso la biblioteca che ha effettuato il prestito. L'utente si impegna ad essere responsabile nella fruizione del servizio, con il ritiro puntuale dei titoli pronti al prestito e la loro conseguente restituzione.

9.6 Orientamento, consulenza bibliografica e informazioni di comunità

La Biblioteca fornisce assistenza e orientamento per:

- l'orientamento in Biblioteca e l'accesso ai suoi servizi;

- la ricerca a catalogo delle opere possedute dalla Biblioteca o reperibili presso altre biblioteche;
- l'uso degli strumenti informativi e bibliografici;
- la ricerca di informazioni, sulla base delle risorse disponibili in biblioteca oppure online;
- la conoscenza delle attività promosse dai vari enti o associazioni presenti nel territorio.

Per tutte le richieste è attivo il servizio *Chiedilo alla biblioteca* (v. paragrafo 9.7).

In Biblioteca sono presenti due punti dedicati all'informazione, uno nei pressi dell'ingresso principale ed uno al primo piano.

I documenti disponibili sono:

- il Regolamento della Biblioteca, la presente Carta dei servizi e la Carta delle collezioni;
- i *vademecum* per la consultazione dell'OPAC e del MLOL;
- stampe sulle attività di promozione della biblioteca;
- pieghevoli con descritti i servizi della biblioteca.

Le informazioni di comunità (locandine, brochure, flyer con proposte culturali, sportive, sociali, ecc.) esposte nell'apposito spazio, saranno esposte per un mese dalla data di consegna o fino alla data dell'evento. Sono ammesse esclusivamente attività promosse da enti pubblici ed associazioni locali.

9.7 Chiedilo alla Biblioteca

Chiedilo alla Biblioteca è il servizio di assistenza alla ricerca e informazione che può essere richiesto, preferibilmente via mail ovvero contattando telefonicamente la Biblioteca al numero 049.9413470.

Il servizio consente di inviare una richiesta per:

- ricevere informazioni sulle opere e sulle collezioni della Rete;
- chiedere aiuto nell'individuare i documenti non trovati nel catalogo;
- ricevere notizie su attività e servizi delle biblioteche e istruzioni sull'uso delle risorse;
- fornire indicazioni per ricerche e brevi bibliografie a tema;
- ricevere un primo orientamento sui servizi o manifestazioni culturali.

Il servizio non risponde a quesiti inerenti:

- bibliografie complete ed esaustive;
- consigli medici o pareri legali;
- ricerche araldiche e genealogiche.

Per quanto riguarda i suggerimenti di acquisto di novità librarie, il portale bibliocomperio.padova.it consente l'inserimento di richieste di acquisto libri, che verranno prese in gestione una volta al mese. Ogni utente può inserire fino a 5 proposte di acquisto all'anno. Le richieste verranno evase secondo i seguenti criteri: titolo non presente a catalogo, titolo coerenti con la fisionomia generale e la natura delle singole raccolte della biblioteca, come stabilito dalla carta delle collezioni.

9.8 Consultazione in sede

Tutti i libri ed i periodici posseduti dalla Biblioteca sono consultabili in sede, se non diversamente segnalato nel catalogo. Se collocati a scaffale aperto, possono essere prelevati direttamente dagli utenti; se conservati negli scaffali predisposti, devono essere richiesti al personale della Biblioteca.

La consultazione e visione del materiale audiovisivo è possibile soltanto con proprio dispositivo.

Le consultazioni in sede possono essere registrate nel software Clavis in dotazione, per finalità gestionali e statistiche.

9.9 Prestito interbibliotecario ILL

Il prestito interbibliotecario ILL in entrata può essere richiesto a condizione che l'opera non sia già presente nel catalogo della Rete o nel catalogo TRIOPAC (delle Province di Vicenza e Verona);

Potranno essere richiesti unicamente documenti delle biblioteche italiane.

Il servizio prevede un rimborso forfettario fissato in 6.50 € per ogni libro, da effettuarsi al seguente

link: <https://www.comune.cittadella.pd.it/pagamenti-elettronici-al-comune-di-cittadella>.

Le modalità e la durata del prestito sono soggette alle condizioni dettate dalla biblioteca proprietaria. Il prestito interbibliotecario in uscita ha durata di 28 giorni (esclusi i tempi di spedizione) anche in assenza di prenotazioni e non è rinnovabile.

Il richiedente è responsabile dello stato dell'opera dal momento del ricevimento fino a quello della restituzione e, in caso di perdita o danneggiamento, si impegna al reintegro.

9.10 Document Delivery (DD)

La Biblioteca assicura la riproduzione di documenti unicamente tramite scansione digitale, nei limiti e con le modalità consentiti dalla legge. Le scansioni vengono inviate tramite mail.

Le scansioni:

- si effettuano nel rispetto della normativa sul diritto d'autore (L. 633/1941 e successive modificazioni) che consente la riproduzione delle opere tutelate fino ad un massimo del 15% dell'intero volume o fascicolo;
- vengono eseguite per quei documenti che, per stato di conservazione e formato, possano essere sottoposti a scansione. Sono comunque esclusi i quotidiani rilegati e le opere rare e di pregio.
- Nella richiesta devono essere indicati:
 - i dati personali del richiedente e i suoi recapiti;
 - le finalità della riproduzione (per studio e uso personale oppure per pubblicazione);
 - i dati del documento da riprodurre e inviare (autore, titolo, edizione, collocazione e pagine da riprodurre).

Le richieste devono essere inviate all'indirizzo mail biblioteca@comune.cittadella.pd.it e sottoposte ad una verifica di fattibilità da parte del personale della Biblioteca. Una volta autorizzata la richiesta, verrà inviato il materiale.

9.11 Restituzione

L'utente è responsabile della buona conservazione del materiale prestatogli e della riconsegna entro il termine di scadenza.

I libri e gli altri materiali in prestito possono essere restituiti in qualsiasi biblioteca del sistema provinciale.

La mancata riconsegna dei documenti nei termini previsti comporta l'adozione di provvedimenti che possono giungere anche alla sospensione dal servizio di prestito in tutte le biblioteche della provincia.

9.12 Danneggiamento o smarrimento di libri o altri materiali

In caso di smarrimento o danneggiamento, l'utente è tenuto a provvedere al reintegro o alla sostituzione dell'esemplare che, a giudizio del Responsabile della Biblioteca, può avvenire con un altro esemplare della stessa edizione, con un esemplare di edizione diversa purché completa e provvista di analoga veste tipografica o, se ciò non sia possibile, mediante l'acquisto, concordato con il Responsabile della Biblioteca, di un testo avente un valore commerciale non inferiore al doppio del valore del documento smarrito o danneggiato. Nel caso in cui la pubblicazione del documento sia anteriore a 10 anni, il valore sarà rapportato al costo di un documento analogo di recente pubblicazione.

Le modalità del versamento devono essere concordate dall'utente direttamente con il Responsabile della biblioteca proprietaria dei documenti danneggiati o smarriti

9.13 Contenzioso sulla restituzione

Qualora l'utente affermi di aver provveduto, presso la Biblioteca, alla restituzione dei documenti per i quali ha ricevuto un sollecito di restituzione, il personale della Biblioteca, dopo aver eseguito tutte le verifiche del caso, raccoglie la sua dichiarazione mediante apposito modulo (**modulo_restituzione_libri**). Tale modulo deve essere firmato dall'utente e conservato dalla Biblioteca ai fini dell'eventuale sospensione dell'utente dal servizio di prestito di Rete.

9.14 Sospensione dal servizio di prestito

Il personale della Biblioteca attiverà la procedura di sospensione dal servizio di prestito nei confronti

dell'utente nei seguenti casi:

- a seguito dell'invio di tre solleciti per la restituzione di un libro o di altro materiale documentario, senza che l'utente vi abbia provveduto;
- in caso di danneggiamento o smarrimento del materiale fruito, non seguito dal reintegro come previsto dal paragrafo 9.11 Restituzione.

9.15 Riammissione al servizio di prestito

Non appena l'utente provveda alla restituzione ovvero alla sostituzione o al reintegro dei materiali avuti a prestito, lo stesso verrà riammesso al servizio di prestito.

9.16 Esclusione dalla fruizione del servizio

L'utente che ripetutamente danneggi o sottragga libri o altro materiale delle biblioteche della Rete provinciale, su segnalazione di un qualsiasi Responsabile, è escluso, con atto scritto, dalla frequenza di tutte le biblioteche. Sarà inoltre segnalato all'Ufficio Beni Librari della Regione per l'eventuale adozione del provvedimento di esclusione da tutte le biblioteche pubbliche e, nel caso, denunciato all'autorità giudiziaria.

10 - SERVIZI ONLINE

10.1 Portale web del Comune di Cittadella

Il portale <https://comune.cittadella.pd.it/biblioteca> garantisce l'accesso al catalogo e ai servizi online, informa su orari, servizi, iniziative di promozione organizzate dalla biblioteca.

10.2 Catalogo online

Attraverso l'accesso al catalogo collettivo in rete (<https://bibliopadova.comperio.it/library/biblioteca-civica-di-cittadella>) è possibile verificare la disponibilità di un'opera presso le biblioteche della Rete provinciale. Le ricerche possono essere effettuate mediante parole singole (ricerca semplice) o combinando varie chiavi di ricerca (ricerca avanzata).

Il catalogo online offre inoltre una vetrina aggiornata degli ultimi titoli acquistati o donati alla Biblioteca, distinti tra adulti e ragazzi.

10.3 MyDiscovery

Entrando nel proprio profilo (bibliopadova.comperio > login = MyDiscovery) è possibile:

- gestire le informazioni che riguardano il proprio profilo personale;
- visualizzare, in tempo reale, la situazione dei prestiti e rinnovare i prestiti in scadenza;
- gestire le prenotazioni;
- inserire proposte di acquisto e verificare lo stato dell'iter della proposta stessa;
- salvare ricerche e conservare memoria delle opere prese in prestito;
- organizzare le proprie letture in scaffali virtuali;
- accedere alla piattaforma MediaLibraryOnLine (MLOL);
- comunicare con la biblioteca anche per consulenze e prestiti interbibliotecari.

10.4 MLOL

Il Sistema Bibliotecario aderisce al MLOL (MediaLibraryOnLine)

(<https://bibliopadova.comperio.it/mlol-medialibraryonline>) la più importante rete italiana di biblioteche per la gestione del prestito digitale e la lettura di quotidiani e periodici. Per l'accesso è possibile usufruire della rete Wifi gratuita del Comune di Cittadella.

La Biblioteca mette a disposizione dell'utente un breve *vademecum* per l'accesso e l'utilizzo del servizio MLOL e una postazione computer, per la consultazione della piattaforma digitale e dell'OPAC (Online Public Access Catalog).

11 – SERVIZIO INTERNET

11.1 Internet gratuito

La Biblioteca è servita dalla rete WiFi del Comune di Cittadella.

Il servizio è descritto al seguente link: <https://www.comune.cittadella.pd.it/wifi-cittadella>.

Il servizio consente di accedere a internet, gratuitamente e senza limiti di tempo. L'accesso è consentito all'utente con un dispositivo alla volta. Per utilizzare il servizio occorre collegarsi alla rete WiFi, aprire il browser e seguire le istruzioni. Non è previsto un servizio di assistenza. Il personale della Biblioteca può raccogliere segnalazioni di disservizi o richieste di ripristino delle password, che verranno trasmesse all'ufficio competente.

11.2 Condizioni per navigare in internet

Possono fruire il servizio tutti gli utenti iscritti alla Biblioteca.

All'atto dell'iscrizione alla Biblioteca, l'utente chiede di poter usufruire del servizio; e sottoscrivendo l'apposito modulo accetta i termini e le condizioni di fornitura dello stesso (**modulo_liberatoria_internet**); per i minori la fruizione del servizio richiede l'autorizzazione, compilando e sottoscrivendo un apposito modulo, del genitore o da chi ne fa le veci (**modulo_servizi_minori**). All'atto della sottoscrizione, il genitore è tenuto a prendere visione delle informazioni sui possibili rischi della navigazione e ad esibire il proprio documento d'identità e quello del minore, se posseduto.

I dati personali che l'utente fornisce per l'iscrizione sono conservati dalla Biblioteca per il solo scopo di servizio.

L'abilitazione vale per un anno, o fino al raggiungimento della maggiore età, per un minore che si iscriva nel suo diciassettesimo anno.

Alla prima sessione di collegamento l'utente dovrà iscriversi al servizio gratuito Wifi in dotazione al Comune di Cittadella.

La Biblioteca non ha la possibilità di controllare la qualità delle risorse disponibili in rete: a tal proposito declina ogni responsabilità in merito a pericoli o danni conseguenti alla navigazione in internet.

Per accedere al servizio gli utenti devono prendere visione del presente testo e far proprie le regole contenute, di cui si mette a disposizione una copia.

11.3 Postazioni computer

Nella Biblioteca sono presenti due postazioni computer per la videoscrittura e la navigazione in internet. I pc non sono provvisti di audio.

Per i maggiori di età è possibile accedere al servizio tramite la compilazione del modulo, sottoscrivendo il quale l'utente chiede di poter usufruire del servizio; per i minori la fruizione del servizio richiede l'autorizzazione, data compilando e sottoscrivendo un apposito modulo, del genitore o da chi ne fa le veci (**modulo_servizi_minori**).

L'uso di internet è consentito, di norma, a non più di due persone per postazione. Il servizio è gratuito e, allo scopo di garantire pari opportunità di accesso a tutti gli utenti, consente di navigare per un massimo di tre ore al giorno.

L'utente è tenuto a non abbandonare la postazione computer. Le postazioni abbandonate dall'utente, anche per breve periodo, potranno essere scollegate.

Per le caratteristiche intrinseche dei browser per la navigazione in internet la Biblioteca non è in grado di garantire agli utenti la riservatezza dei percorsi da loro compiuti durante la navigazione:

a tal proposito declina ogni responsabilità in merito a pericoli o danni conseguenti alla navigazione in internet.

Per quanto qui non espressamente previsto in merito al servizio di navigazione in internet, si rimanda ai paragrafi 11.1 e 11.2.

11.4 Servizi connessi alle postazioni computer

E' attivo il servizio di stampa, in bianco e nero, nel solo formato A4, nel rispetto del diritto di autore; e/o salvare i documenti su dispositivi USB non forniti dalla Biblioteca. Non sono attivati né attivabili servizi a pagamento su richiesta di un singolo utente. Il servizio di posta elettronica è ammesso solo su browser.

11.5 Norme sull'utilizzo di internet

La navigazione in internet può essere utilizzata solo per scopi consentiti dalla legislazione vigente.

È vietata:

- la cessione delle proprie credenziali di accesso ad altri ovvero l'utilizzo delle credenziali di accesso altrui;
- l'immissione di dati e programmi;
- l'alterazione dati immessi da altri;
- lo svolgimento di operazioni che compromettano il regolare funzionamento della rete;
- l'alterazione, la rimozione o il danneggiamento delle configurazioni software e hardware sui personal computer della Biblioteca;
- l'installazione di software dalla rete;
- l'accesso a siti che, per contenuti e immagini, siano in contrasto con le finalità pubbliche del servizio o che creino disagio o imbarazzo ad altri utenti;
- la comunicazione sincrona tra più utenti collegati in rete come: Giochi in Rete, Chat ed Internet Relay Chat, ecc.

L'utente è responsabile, civilmente e penalmente:

- per l'uso improprio del servizio Internet;
- per la violazione di accessi protetti;
- per il mancato rispetto delle norme sul copyright e sulle licenze d'uso.

11.6 Reclami, osservazioni e segnalazioni

L'utente può presentare reclami o istanze, formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio, in forma verbale o per iscritto tramite fax o mail.

Qualsiasi violazione dei principi che sono alla base del servizio, può essere segnalata alla Direzione della Biblioteca che riferirà all'utente con la massima celerità, e entro i termini di legge, circa gli accertamenti compiuti.

12 - AULE STUDIO

La Biblioteca mette a disposizione tre sale per lo studio individuale. Una quarta saletta al piano terra è riservata allo studio di gruppo degli studenti delle scuole secondaria di primo e secondo grado; ne è ammesso l'utilizzo da altra utenza, qualora non occupata da studenti delle scuole secondaria di primo e secondo grado.

Il numero massimo di persone che hanno accesso ai locali destinati allo studio è definito nel *Piano di sicurezza di Villa Rina*.

12.1 Condizioni di accesso al servizio

L'accesso al servizio è subordinato all'iscrizione dell'utente al servizio Biblioteche della Provincia di Padova.

La verifica dell'iscrizione, avviene, da parte del personale della Biblioteca, tramite richiesta, all'utente, del nominativo; alla quale segue la consegna di un cartellino "conta persone" collegato al nominativo dell'utente che dovrà essere restituito all'uscita. L'elenco dei nominativi raccolto è conservato per 7 giorni: decorso tale termine viene cancellato.

Gli studenti minori di 18 anni, regolarmente iscritti al servizio Biblioteche della Provincia di Padova, devono far richiesta di accesso al servizio tramite il modulo predisposto (**modulo_servizi_minori**) che dovrà essere sottoscritto dai genitori o da chi ne fa le veci. L'accesso è comunque consentito a partire dal compimento dell'undicesimo anno di età, prima del quale è obbligatoria la sorveglianza del genitore.

Allo scopo di rispettare le norme contenute nel *Piano di sicurezza di Villa Rina*, la possibilità di usufruire della stanza al piano terra per i lavori di gruppi di studenti delle scuole secondaria di primo e secondo grado è subordinata alla prenotazione, effettuata tramite il recapito telefonico della Biblioteca - 0499413470. Se si tratta di studenti minorenni la prenotazione deve essere effettuata dal genitore o tutore legale.

12.2 Orario di apertura

L'orario di apertura delle aule studio è il seguente:

GIORNO	APERTURA	CHIUSURA
Lunedì	9.00	18.45
Martedì	9.00	18.45
Mercoledì	9.00	18.45
Giovedì	9.00	18.45
Venerdì	9.00	18.45
Sabato	9.00	12.30

13- SERVIZIO DI ACCESSO AI DOCUMENTI DELL'ARCHIVIO

13.1 Documenti consultabili

Il materiale conservato nell'Archivio Storico è accessibile al pubblico per consentirne la consultazione. Tutti i documenti risalenti a più di 40 anni sono liberamente consultabili ad eccezione:

- di quelli di carattere riservato ai sensi dell'art. 122 del *Codice dei beni culturali e del paesaggio* (D. Lgs. 42/2004) e precisamente:
- documenti dichiarati riservati dal Ministero dell'Interno, relativi alla politica interna ed estera dello Stato, che diventano liberamente consultabili 50 anni dopo la loro data”;
- documenti contenenti dati sensibili e dati giudiziari relativi a provvedimenti di natura penale espressamente indicati dalla normativa in materia di trattamento dei dati personali che diventano consultabili 40 anni dopo la loro data. Il termine è di 70 anni se i dati sono idonei a rilevare lo stato di salute, la vita sessuale o rapporti riservati di tipo familiare;
- dei documenti versati negli archivi storici prima dei 40 anni, in caso di “pericolo di dispersione o di danneggiamento” o di “appositi accordi” che diventeranno liberamente consultabili alla scadenza del quarantennio.
- del certificato di assistenza al parto o cartella clinica, ove comprensivi dei dati personali che rendono identificabile la madre che abbia dichiarato di non voler essere nominata che, ai sensi dell'art. 93 del *Codice della Privacy* possono essere rilasciati in copia integrale decorsi 100 anni dalla formazione del documento.

La consultazione dei documenti a carattere riservato è disciplinata ai sensi dell'art. 123 del *Codice dei beni culturali e del paesaggio*.

Il trattamento di dati personali da parte del personale addetto e degli utenti è regolato dal *Codice di deontologia e di buona condotta* emanato dal garante per la protezione dei dati personali con DGPR UE n. 679/2016;

13.2 Consultazione dei documenti dell'archivio

Agli utenti esterni non è consentito l'accesso ai locali dell'Archivio Storico; il quale, per motivi di sicurezza, è riservato solo al personale autorizzato.

Per consultare i documenti è necessario presentare richiesta scritta utilizzando gli appositi moduli (**modulo_consultazione_archivio**) prestampati messi a disposizione dell'utenza ed esibire un documento d'identità nonché specificare l'oggetto e lo scopo della consultazione. Non si darà corso a richieste generalizzate.

Il personale è disponibile, nell'orario di apertura della Biblioteca, per accogliere le richieste e mettere a disposizione i documenti richiesti.

Il Dirigente di Settore può rifiutare la consultazione solo per motivi di riservatezza, a scopo di tutela di dati sensibili o dell'integrità fisica del materiale deteriorato.

L'accesso è precluso a coloro che, per gravi motivi, siano stati esclusi da altri archivi storici e/o biblioteche.

Non è consentita la consultazione di fondi o serie non ordinati o in fase di ordinamento, nonché di serie o singoli pezzi deteriorati o in fase di restauro conservativo. Sono a disposizione dell'utenza elenchi ed inventari del materiale conservato, nei limiti di quanto finora censito.

L'accesso e la consultazione dei documenti sono gratuiti.

13.3 Modalità della consultazione dei documenti dell'archivio

Durante la consultazione all'utente è proibito:

- scrivere o prendere appunti appoggiando fogli o quaderno sopra i documenti;
- fare calchi, lucidi, fotocopie e fotografie senza il permesso del personale addetto;
- scomporre i documenti dall'ordine in cui si trovano o estrarre documenti per qualsiasi motivo. In caso di necessità dovrà essere richiesta l'assistenza del personale addetto;
- accedere ai locali di deposito e compiere azioni che possono creare pericoli all'integrità dei documenti momentaneamente in visione.

Le operazioni di consultazioni sono costantemente vigilate dal personale addetto. I pezzi archivistici ricevuti in consultazione dovranno essere restituiti nello stato in cui sono stati consegnati.

13.4 Riproduzione dei documenti dell'archivio

La riproduzione dei documenti dell'Archivio Storico è regolamentata dal D.lgs n. 42/2004 “Codice dei Beni Culturali”. Il servizio viene attuato anche nel rispetto del diritto d'autore di cui L. 633/1941 (e successive modificazioni) e della privacy di cui D. lgs 196/2003.

La riproduzione può essere fatta in proprio o con l'ausilio di un apposito scanner in dotazione alla biblioteca, accettando e sottoscrivendo le dichiarazioni contenute nei rispettivi moduli: **modulo_Fotoriproduzione_inproprio_archivio** e **modulo_Fotoriproduzione_scanner_archivio**.

I file prodotti con lo scanner possono essere inviati al richiedente unicamente via mail. E' vietato il salvataggio con altri ausili esterni.

Qualora i documenti si trovino in condizione di conservazione non soddisfacenti o per qualsiasi altro motivo oggettivo, la riproduzione può essere negata dal Dirigente del Settore.

Non è consentita la libera riproduzione dei documenti di particolare rarità e antichità e/o fragilità del supporto, che necessitano di speciali accorgimenti per garantire la sicurezza.

In ogni caso, la riproduzione non attribuisce al richiedente alcun diritto di proprietà artistica o letteraria.

13.5 Utilizzo delle riproduzioni

E' consentita la pubblicazione dei documenti d'archivio riprodotti secondo le modalità di cui al precedente articolo previa autorizzazione scritta da richiedersi al Dirigente di Settore mediante la compilazione dell'apposito modulo predisposto (**modulo_publicazioni_archivio**) dove si trovano scritte le condizioni di utilizzo.

Nella richiesta di pubblicazione dovrà essere indicata la tiratura e il prezzo di copertina dell'opera, ovvero se la pubblicazione verrà effettuata su una rivista di natura storico-scientifica.

L'Amministrazione chiede la consegna gratuita di tre copie della pubblicazione che riproduce il documento d'archivio per il quale è stata richiesta la divulgazione.

La concessione avverrà in esenzione dal pagamento dei diritti esclusivamente per le pubblicazioni realizzate non a fini di lucro, ovvero nel caso in cui la pubblicazione avvenga all'interno di:

- un volume con tiratura inferiore alle 2000 copie e prezzo di copertina non superiore a 70 euro;
- periodico di natura scientifica;
- pubblicazione *on line* che perseguano finalità scientifiche o pedagogiche, non beneficino di inserzioni pubblicitarie o commerciali e non siano soggette ad accesso a pagamento.

In tutti gli altri casi, ovvero l'utilizzo delle pubblicazioni a scopo di lucro e/o commerciale, per le modalità di pagamento si demanda all'apposito provvedimento della Giunta Comunale.

I corrispettivi richiesti saranno quantificati sulla base del D.M. 161/2023 “Linee guida per la determinazione degli importi minimi dei canoni e dei corrispettivi per la concessione d'uso dei beni in consegna agli istituti e luoghi della cultura statali”. Il pagamento verrà effettuato *on line* tramite il portale PAGOPA – Mypay.

13.6 Prestito dei documenti

Il materiale archivistico **non è ammesso** al prestito.

Può essere consentito il prestito temporaneo ad istituzioni culturali pubbliche e private che ne

facciano richiesta per mostre ed esposizioni, previo nulla-osta del Ministero dei Beni Culturali, tramite la Soprintendenza Archivistica. Il prestito è in ogni caso subordinato alla redazione di un dettagliato verbale di consegna e responsabilità, sottoscritto dal titolare dell'ente interessato o suo delegato. L'Amministrazione potrà valutare lo stato di condizione dell'opera e farsi corrispondere un contributo per il restauro.

13.7 Interdizione dalla consultazione

A chiunque trasgredisca le norme suddette, potrà essere interdetta, temporaneamente o definitivamente, la consultazione dei documenti dell'Archivio Storico, con contestuale comunicazione alla Soprintendenza Archivistica, fatte salve le ulteriori azioni di difesa degli interessi dell'Amministrazione Comunale.

14 - RIPRODUZIONI DEI DOCUMENTI DELLA BIBLIOTECA

La riproduzione dei documenti della Biblioteca per uso personale o, purché svolta senza scopo di lucro, per finalità di studio, ricerca e promozione della conoscenza del patrimonio culturale, è libera e gratuita; sempre sia attuata con modalità che non comportino alcun contatto fisico con il bene, né l'esposizione dello stesso a sorgenti luminose *artificiali*, né l'uso di stativi o treppiedi.

La riproduzione, mediante fotocopia o sistema analogo, deve avvenire in conformità alla normativa vigente in materia di *diritti sul copyright* (L. 633/1941 e successive modifiche) e sulla *privacy* (D. lgs 196/2003 e successive modifiche).

Nella riproduzioni dei documenti, l'utenza può avvalersi del Servizio *Fotocopie* messo a disposizione della Biblioteca. Il Servizio è soggetto al pagamento di una tariffa definita annualmente con provvedimento di Giunta Comunale. Il pagamento può avvenire in contanti oppure online tramite il portale PAGOPA – MyPay.

Il servizio di riproduzione fotostatica dei documenti d'archivio sono soggetti alla stessa tariffazione, qualora i documenti stessi siano su supporti idonei e in buon stato conservativo.

15 – COMUNICAZIONE

La biblioteca comunica con i propri utenti attraverso i seguenti canali:

- il portale del Comune di Cittadella: <https://www.comune.cittadella.pd.it/biblioteca>;
- il portale web della Rete: <https://bibliopadova.comperio.it/library/biblioteca-civica-di-cittadella>;
- i social del Comune di Cittadella: Facebook, Instagram, ecc.
- le newsletter del Comune di Cittadella;
- gli stampati prodotti per illustrare il funzionamento dei servizi e per pubblicizzare le singole iniziative.

Il personale della Biblioteca è sempre disponibile ad informare sulle modalità di accesso ai servizi e sulle attività organizzate dalla biblioteca.

16 - PROMOZIONE DEL LIBRO E DELLA LETTURA

La Biblioteca svolge un ruolo nevralgico nelle politiche di promozione del libro e della lettura a Cittadella, in particolare:

- promuove iniziative volte alla diffusione della lettura tra le quali: *Vieni ti racconto una storia*, *Té con i libri*, *gruppo di lettura*, *Biblio-teen*, ecc.
- organizza, in sede, vetrine a tema con proposte di lettura;
- propone iniziative culturali che prevedono il coinvolgimento dei protagonisti della filiera del libro: le scuole, le associazioni del territorio, le librerie, ecc.
- organizza attività finalizzate alla divulgazione delle opere di artisti locali, avvalendosi della

collaborazione di cittadini, di studiosi, di scrittori, di guide turistiche, di scuole e associazioni; A tutti i soggetti che collaborano con la Biblioteca per le attività brevemente descritte è richiesto di rispettare i principi, le norme ed i valori della Costituzione italiana.

16.1 Partecipazione alle iniziative di promozione del libro e della lettura

La partecipazione alle iniziative della Biblioteca, previa sottoscrizione di una liberatoria di responsabilità (**modulo_liberatoria_letture_bambini**) è libera e gratuita. Allo scopo di garantire l'osservanza del *Piano Sicurezza*, la partecipazione a singole iniziative può essere subordinata a prenotazione con le modalità indicate, di volta in volta, dal personale della Biblioteca.

La Biblioteca si avvale della collaborazione di lettori volontari disponibili a partecipare alle iniziative promosse. In conformità a quanto previsto dal *Codice del Terzo Settore*, i volontari devono essere iscritti ad una associazione di volontariato.

17 - LA BIBLIOTECA DEI RAGAZZI, DEI GIOVANI E DELLE SCUOLE

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

17.1 Spazi per incontrarsi e imparare

Ai più giovani, la Biblioteca riserva spazi privilegiati per l'apprendimento e la socializzazione.

A tal fine, al piano terra, sono allestiti un "angolo tappeto", per i più piccoli in fascia prescolare; ed, per i più grandi, un'area destinata allo studio individuale o di gruppo.

La Biblioteca si fa, inoltre, promotrice di attività gratuite, a partecipazione libera – come le letture animate *Vieni ti racconto una storia* o il gruppo di lettura e laboratorio *Biblio-teen* - destinate a bambini e ragazzi.

17.2 Raccolte

Per bambini e ragazzi è disponibile una fornita collezione di libri, materiale audiovisivo e periodici, selezionata dal personale della Biblioteca, suddivisa nelle seguenti fasce di età: 0-3 anni, 3-6 anni, 7-10 anni, 11-13 anni e 14-17 anni. Allo scopo di agevolare l'accesso alle raccolte, la Biblioteca si dota di una apposita segnaletica che indica i generi letterari e le età consigliate.

Per un elenco più approfondito delle raccolte si rimanda alla *Carta delle collezioni*.

17.3 Sviluppo dell'autonomia di scelta

Nell'attività di lettura, consultazione e ricerca dei materiali, viene incoraggiata l'autonomia di scelta, allo scopo di potenziare la capacità di reperire informazioni e di favorire lo sviluppo delle capacità espressive e critiche nei più giovani.

17.4 Biblioteca per la scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di primo e secondo grado

In Biblioteca sono previsti incontri e visite guidate destinati agli studenti dell'infanzia, della primaria e secondaria di primo e secondo grado sia pubbliche che private, accompagnati dai loro insegnanti. Le classi vengono guidate in un percorso conoscitivo della Biblioteca e dei servizi che offre. Possono essere inoltre proposti incontri di lettura a tema ovvero volti a conoscere la storia locale, l'archivio storico o ad approfondire una tematica. Le visite guidate e gli incontri devono essere precedentemente concordate, anche telefonicamente o tramite mail, con il Responsabile della Biblioteca.

18 – SCAMBIO LIBRI

Lo *Scambio Libri* è un servizio del Comune di Cittadella, attuato mediante l'installazione sul proprio territorio di specifiche *Cassette dei libri*, con lo scopo di promuovere, incentivare e rafforzare la crescita culturale dei cittadini.

Il servizio è aperto a tutti, adulti e ragazzi, senza limite di età ed è gratuito. Ciascun cittadino, in maniera autonoma e volontaria e senza alcuno scopo di lucro, può lasciare, in una delle apposite *Cassette* collocate dal Comune su tutto il territorio, un libro in deposito con l'intento che questo venga preso e letto da qualcun altro.

18.1 Dotazione di libri delle *Cassette*

Le *Cassette* non sono concepite come mero punto di prelievo di libri ma come punto di scambio degli stessi. A tale scopo:

- se un libro viene prelevato dalla *Cassetta* senza successiva restituzione dello stesso, l'utente dovrà lasciarne in deposito un altro, o tanti quanti ne ha prelevati;
- se un libro viene preso *a prestito*, una volta letto, dovrà essere ricollocato nella *Cassetta*; volendo, l'utente può depositare, *in regalo*, altri libri nella *Cassetta*.

La dotazione dei libri nelle *Cassette* può essere alimentata anche dalla Biblioteca Comunale con il patrimonio frutto di donazione.

18.2 Doveri degli utenti del servizio

L'utente è tenuto:

- a depositare soltanto materiale in buono stato di conservazione e, preferibilmente, materiale non obsoleto;
- Non è, in ogni caso, consentito:
- il deposito nelle *Cassette dei libri*, di documenti presi a prestito in Biblioteca o in altre biblioteche della Provincia, i quali devono essere restituiti in una qualsiasi biblioteca della Provincia: le cassette di libri sono concepite non come luogo sostitutivo e/o alternativo dei servizi di prestito/restituzione erogati dalla Biblioteca Comunale;
- il lascito di libri il cui contenuto possa essere offensivo, sia per frasi che per immagini o per ideologie, nei confronti di terzi;
- il lascito o il deposito di libri e/o materiale editoriale di qualsiasi genere al solo scopo di liberarsene o disfarsene.

18.3 Uso improprio del servizio

L'Amministrazione declina ogni responsabilità per l'uso improprio del servizio da parte degli utenti; in ogni caso, si riserva il diritto di posizionare le *Cassette dei Libri* in prossimità di impianti di videosorveglianza, allo scopo di prevenire atti di vandalismo o di danneggiamento.

I cittadini possono segnalare, in qualsiasi momento, le eventuali anomalie nell'uso del servizio, tramite mail, alla Biblioteca Comunale.

19 - DIRITTI, DOVERI E NORME DI COMPORTAMENTO

19.1 Diritti degli utenti

Ogni cittadino ha libero accesso alla sede della Biblioteca ed servizi offerti al pubblico secondo le modalità previste dalla presente Carta.

L'utente ha diritto a essere trattato dal personale con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.

L'utente può esercitare in qualsiasi momento i diritti e le prerogative previsti dal *Codice in materia di protezione dei dati personali* (D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche).

L'utente ha diritto all'ascolto e a ricevere informazioni esaustive, corrette e aggiornate sui servizi descritti nella presente Carta.

19.2 Norme di comportamento degli utenti

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

In particolare ogni utente è tenuto a:

- essere cortese e corretto con il personale e con gli altri utenti;
- rispettare le regole, gli orari, le scadenze e pagare le tariffe stabilite laddove previste;
- osservare le indicazioni impartite dal personale della Biblioteca, a garanzia del corretto andamento del servizio e della sicurezza dei luoghi e delle persone;
- rispettare le norme che regolano l'utilizzo degli spazi;
- trattare le opere appartenenti alle raccolte della Biblioteca con la massima cura;
- rispettare gli arredi, gli strumenti e le apparecchiature della Biblioteca senza danneggiarli e garantendone il corretto uso e la conservazione;
- osservare tutte le prescrizioni per la sicurezza dei luoghi;
- non disturbare l'attività di studio e di lavoro altrui;
- parlare a voce bassa;
- rendere silenziosa la suoneria del telefono cellulare;
- non occupare per lo studio individuale o di gruppo posti a sedere nelle aree destinate ad altri usi;
- rispettare la raccolta differenziata dei rifiuti (plastica – carta – umido – indifferenziata), smaltendo correttamente i materiali negli appositi contenitori posti nell'area ristoro;
- non danneggiare e non imbrattare i locali e le attrezzature presenti in biblioteca;
- consumare cibi e bevande solo nell'area ristoro o in giardino;
- osservare tutte le prescrizioni per la sicurezza dei luoghi.
- non sostare con animali, fatto salvo quanto disposto al paragrafo 19.4;

19.3 Divieto di fumo

E' vietato fumare nei locali della Biblioteca. Il divieto è esteso anche all'uso delle sigarette elettroniche (L.128/2016) e nel giardino a sud biblioteca, come da Ordinanza sindacale n. 2019/20.

19.4 Animali

E' possibile introdurre animali nei locali della Biblioteca purché sia rispettato l'obbligo del guinzaglio, ad eccezione dei cani di piccola taglia, che possono essere tenuti in braccio o in borsa.

In ogni caso, i proprietari/detentori degli animali devono assicurarsi che i medesimi non arrechino disturbo o danno ad altri, non ingombrino gli accessi e non sporchino: in questo caso la rimozione delle deiezioni e il ripristino del decoro, della pulizia e dell'igiene del locale è a loro cura e spese.

19.5 Affissione di annunci

Nell'area ristoro è collocata una bacheca per piccoli annunci. È necessario rivolgersi al personale della Biblioteca per ottenere l'autorizzazione e conoscere le modalità di pubblicazione del proprio annuncio, fermo restando che si tratta di un servizio di cortesia pensato per favorire i contatti per piccoli scambi, di interesse per i residenti della zona.

19.6 Oggetti personali

Gli utenti devono aver cura dei propri effetti personali che non vanno lasciati incustoditi. L'Amministrazione declina ogni responsabilità per eventuale danneggiamento o furto.

19.7 Biciclette, monopattini elettrici e affini

Di norma non è consentito l'ingresso in Biblioteca con monopattini elettrici, biciclette e affini.

In ogni caso i suddetti mezzi dovranno essere mantenuti sempre in modalità spenta e posizionati nel minor ingombro possibile, senza arrecare intralcio e disturbo alcuno ai bibliotecari e agli altri utenti.

L'Amministrazione declina ogni responsabilità per eventuale danneggiamento o furto.

19.8 Norme di comportamento – Parco Gisla Franceschetto

Nel giardino della Biblioteca situato a sud del complesso *Villa Rina*:

- è fatto divieto di fumo e svapo;
- si possono consumare cibi e bevande;
- i bambini sotto gli 11 anni devono essere accompagnati dai genitori;
- devono essere evitati schiamazzi per non arrecare disturbo agli altri utenti.

19.9 Norme di comportamento – Aule studio:

Nelle aule studio agli utenti non è consentito:

- assentarsi, occupando il posto con i propri libri o con PC, per un periodo superiore ai 30 minuti (trascorsi i quali il posto verrà messo a disposizione di altri utenti);
- occupare posti a sedere per altre persone;
- fare conversazione;
- spostare sedie e tavoli dal posto dove sono sistemati;
- occupare posti a sedere diversi da quelli disponibili ai tavoli, per motivi di sicurezza.

19.10 Norme di comportamento – Spazi dedicati a bambini e ragazzi

Negli spazi riservati ai bambini e ai ragazzi:

- i genitori e gli accompagnatori hanno l'obbligo di farsi carico del comportamento dei bambini e dei ragazzi sotto la loro custodia in modo che utilizzino correttamente spazi e strutture, non arrechino disturbo ad altri frequentatori e non svolgano azioni pericolose per sé e per gli altri;
- il personale della Biblioteca non è responsabile della vigilanza dei bambini, ha facoltà di intervenire per richiamare al rispetto di queste norme e di allontanare chi non le osserva;
- non è consentito consumare cibo;
- l'allattamento è possibile nell'area *Baby Pit-stop*;
- per motivi di sicurezza, i passeggini devono essere riposti in spazi ove non costituiscano ostacolo o ostruzione al passaggio.

19.11 Emergenza

In caso di evacuazione della Biblioteca, l'utenza è tenuta a seguire scrupolosamente e tempestivamente le indicazioni impartite dagli addetti e/o dalle squadre di emergenza, a salvaguardia della propria e altrui incolumità.

19.12 Sanzioni

Il personale della Biblioteca ha la responsabilità esclusiva di far rispettare le norme di comportamento previste nella presente *Carta* e nel *Regolamento* della Biblioteca.

Il personale della Biblioteca, non svolgendo funzioni di custodia di bagagli ed altri oggetti personali, non è responsabile di eventuali furti o danneggiamenti agli effetti personali dell'utenza.

L'eventuale inosservanza dei provvedimenti adottati dal personale o dalla Direzione può comportare la richiesta di intervento da parte delle autorità preposte alla Pubblica Sicurezza.

20 – VALUTAZIONE DEI SERVIZI

20.1 Suggerimenti e reclami

L'utente può formulare per iscritto osservazioni, suggerimenti e richieste per il miglioramento del servizio, direttamente alla Biblioteca, attraverso l'indirizzo di posta elettronica

biblioteca@comune.cittadella.pd.it.

Il Comune di Cittadella ha istituito lo *Sportello Reclami* destinato a tutti i cittadini che vogliono manifestare un motivo di insoddisfazione nei confronti dei servizi comunali.

Il reclamo può pervenire con modulo cartaceo disponibile sul portale o in biblioteca (**modulo_reclami**).

Non verranno presi in considerazione reclami anonimi.

La risposta è trasmessa al cittadino tramite posta elettronica o posta ordinaria, in base alla preferenza indicata nel modulo di presentazione del reclamo.

20.2 Controllo di qualità dei servizi pubblici

Il Regolamento sull'esecuzione degli obblighi di trasparenza e sul sistema dei controlli interni, ai sensi del Decreto legislativo 18 agosto 2000 n. 267, prevede l'introduzione del controllo di qualità dei servizi pubblici, integrato nel controllo di gestione, "con la finalità di migliorare le relazioni con i cittadini e i soggetti portatori d'interesse (*stakeholders*), di orientare la progettazione di sistemi di erogazione dei servizi pubblici sui bisogni effettivi dei loro fruitori e di porre in essere politiche più efficaci e servizi pubblici migliori".

A tal fine il Sistema Bibliotecario effettua un monitoraggio periodico sull'andamento dei principali servizi offerti al pubblico sottoponendo all'utenza un apposito modulo di gradimento (**questionario_gradimento**).

20.3 Standard di qualità dei servizi

Servizio	Standard
Risposta a richieste di informazione bibliografica pervenute	Entro 7 giorni (entro 15 giorni, per la complessità dei quesiti)
Evasione richieste acquisto libri inserite nell'opac bibliocomperio.padova.it	30 giorni
Prestiti	a) da 5 a 20 minuti per materiali depositati presso i magazzini interni all'edificio principale. b) per materiali depositati nel magazzino esterno di via del Telarolo: consegna all'utente ogni 15 giorni
Possibilità di prenotazione di documenti da richiedere in prestito	Nell'orario di apertura al pubblico
Disponibilità a scaffale dei documenti rientrati dal prestito	Entro 24 ore
Tempo entro il quale la Biblioteca avverte telefonicamente l'utente che ha effettuato una prenotazione del rientro dei materiali richiesti	Entro un giorno dal rientro del documento
Ricerche bibliografiche relative al prestito interbibliotecario	Evase entro 3 giorni dalla richiesta
Tempo di attesa per l'arrivo di documenti disponibili attraverso il prestito interbibliotecario (una volta verificata qual è la Biblioteca che possiede il documento)	Massimo 15 giorni se il libro è disponibile al prestito Non definibile in caso di prenotazioni pendenti sul titolo
Tempi di esecuzione servizio di fotocopiatura	<ul style="list-style-type: none">• esecuzione immediata fino a 25 pagine;• per numero superiore a 25: fino a tre giorni successivo alla richiesta
Risposta a reclami e suggerimenti	Entro 30 giorni
Periodicità di aggiornamento del sito web	Almeno ogni 2 settimane
Realizzare un ciclo di animazione della lettura per l'utenza più giovane che coinvolga le istituzioni scolastiche	Su prenotazione, durante l'anno scolastico
Pubblicazione a catalogo di novità editoriali (con eccezione del periodo estivo e natalizio)	Cadenza quindicinale
Richiesta accesso ai documenti dell'archivio	Risposta entro 15 giorni

storico	
Tempi di erogazione di appuntamento per effettuare la visita guidata richiesta:	Entro 20 giorni dalla richiesta

21 - RIFERIMENTI NORMATIVI

Manifesto UNESCO sulla biblioteca pubblica (2022);
 Linee Guida IFLA/UNESCO (2022);
 L. R. 16 agosto 2002 n. 25 - *Disposizioni di riordino e semplificazione normativa* – collegato alla Legge finanziaria 2002 in materia di cultura;
 Linee di politica bibliotecaria per le Autonomie (ANCI 2004);
 L. n. 633/1941 – *Legge in materia di protezione del diritto d'autore ed altri diritti connessi al suo esercizio* – e successive modifiche;
 D.P.C.M. 27 gennaio 1994 - *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*;
 D. Lgs. 267/2000 - *Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti locali*;
 D. G.R. 1173/2020 - *Definizione dei requisiti e dei livelli minimi di funzionamento di musei, archivi e biblioteche, pubblici e privati*;
 L. R. 16 maggio 2019 - *Legge Regionale per la cultura*;
 D. Lgs. n. 42/2004 - *Codice dei beni culturali e del paesaggio* – e successive modifiche.;
 D.Lgs. 117/2017 - *Codice del Terzo Settore*;
 D.M. 161/2023 - *Linee guida per la determinazione degli importi minimi dei canoni e dei corrispettivi per la concessione d'uso dei beni in consegna agli istituti e luoghi della cultura statali*.

ELENCO MODULI IN ALLEGATO

modulo iscrizione adulti
modulo iscrizione minori
modulo servizi minori
modulo liberatoria letture bambini
modulo cancellazione dati defunto
modulo cancellazione dati minori
modulo cancellazione dati adulti
trattamento privacy
questionario gradimento
modulo reclami

modulo restituzione libri
modulo donazione tesi laurea
modulo donazioni biblio

modulo consultazione archivio
modulo fotoriproduzione in proprio archivio
modulo fotoriproduzione scanner archivio
modulo pubblicazioni archivio