



**COMUNE DI MONSELICE**  
*Assessorato alla Cultura*

# **CARTA DEI SERVIZI**

**DELLA BIBLIOTECA E ARCHIVIO STORICO  
DEL COMUNE DI MONSELICE**



(Approvata con deliberazione della Giunta comunale n.256 del 31/12/2014)

Monselice, gennaio 2015

## INDICE

### **1 – FINALITA' E PRINCIPI**

- 1.1 - A cosa serve la Carta dei servizi della biblioteca
- 1.2 - Principi fondamentali della Carta dei servizi
- 1.3 – Obiettivi programmatici

### **2 – LE SEDI E LE RACCOLTE**

- 2.1 – Gli acquisti
- 2.2 – Le proposte di acquisto
- 2.3 – I doni
- 2.4 – La conservazione e la revisione delle raccolte

### **3 – SERVIZI DISPONIBILI IN BIBLIOTECA**

- 3.1- Catalogo on line del sistema bibliotecario padovano;
- 3.2 - Servizio di consultazione e studio in sede
- 3.3 - Servizio di prestito dei documenti;
  - 3.3a - Materiali esclusi dal prestito;
  - 3.3b – Materiali ammessi al prestito con limiti;
  - 3.3c – Durata del prestito e numero dei documenti ammessi;
  - 3.3d – Prenotazioni
  - 3.3e – Restituzioni
  - 3.3f – Contenzioso
  - 3.3g – Sospensione dal servizio
- 3.4 - Servizio di consulenza bibliografica e reference
- 3.5 – Consulenza ai laureandi e studiosi di storia locale
- 3.6 - Servizio di riproduzione dei documenti
- 3.7 – Accesso area informatica e al servizio internet
  - 3.7a – Modalità di accesso al servizio
  - 3.7b – Responsabilità ed obblighi per l'utente
  - 3.7c – Sanzioni
- 3.8 – Servizio Sezione Ragazzi e rapporti con le scuole
- 3.9 – Opere rare e di pregio
- 3.10 – Servizio emeroteca
- 3.11 – Bookcrossing in biblioteca

### **4 - PROMOZIONE DELLA LETTURA E INIZIATIVE CULTURALI**

### **5 – ARCHIVIO STORICO**

- 5.1 Modalità di accesso al servizio

### **6 – CENTRO DOCUMENTAZIONE DELLA STORIA LOCALE**

### **7 - STAGE E TIROCINI FORMATIVI**

## **8- LA VOCE DEGLI UTENTI**

8.1 - Reclami

8.2 – Proposte e suggerimenti

8.3 – Soddisfazione dell'utenza, informazione e partecipazione

8.4 – Doveri degli utenti

## **9- INDICATORI DEL LIVELLO DI QUALITA' DEL SERVIZIO**

9.1 Misurazione dei servizi della biblioteca

## **10 - TARIFFE DEI SERVIZI A PAGAMENTO**

## Presentazione

La Carta dei Servizi è uno strumento fondamentale con il quale la Biblioteca Comunale presenta i servizi e dichiara gli obiettivi che si impegna a raggiungere. Una delle principali priorità delle biblioteche è stabilire e mantenere vivo il rapporto con la città e con chi “usa” la biblioteca. Le osservazioni, le critiche, i suggerimenti e i consigli devono essere tenuti nella più alta considerazione e devono diventare il motore che spinge la biblioteca verso un continuo miglioramento e alle ‘Pari Opportunità’.

La Carta evidenzia l’impegno a fornire informazioni chiare e trasparenti, ad esplicitare diritti e doveri e strategie di miglioramento per un servizio a misura dell’utente. Uno strumento quindi di tutela dell’utenza che vincola l’Ufficio a rispettare standard di qualità misurabili e verificabili nel rispetto delle risultanze delle periodiche indagini di soddisfazione dell’utenza.

La Carta dei Servizi è un documento flessibile ed articolato che motiva e descrive le modalità di erogazione dei servizi in maniera da favorire un rapporto trasparente e interattivo con la propria utenza. La ‘Carta’ non ha una particolare scadenza, segue un iter più semplificato rispetto ai tradizionali ‘Regolamenti’ e può essere emendata e/o aggiornata ogniqualvolta se ne avverta la motivata necessità.

Vogliamo sperare che questo documento possa rinnovare/confermare la fiducia degli utenti nella ‘nostra’ istituzione bibliotecaria che da oltre 157 anni opera a Monselice nella promozione del libro e della lettura.

L’ASSESSORE ALLA CULTURA  
(Gianni Mamprin)

IL SINDACO  
( Francesco Lunghi)

## **1. FINALITÀ E PRINCIPI**

La Biblioteca pubblica di Monselice è un servizio pubblico di base che appartiene alla comunità e risponde al suo bisogno di informazione, cultura e formazione permanente, cercando altresì di valorizzare le peculiarità storiche, artistiche e il recupero delle tradizioni della Bassa Padovana. La Biblioteca con deliberazione del CC n. 45 del 10 settembre 2008 ha aderito al sistema “Biblioteche Padovane Associate” di Abano Terme che gestisce in forma associata alcuni servizi che lo stesso eroga (logistica, formazione dei bibliotecari, acquisto centralizzato e catalogazione ecc.).

Il servizio è libero, gratuito e si rivolge a lettori di ogni età con un’offerta diversificata sul territorio. Gli utenti trovano nella biblioteca raccolte sempre aggiornate di libri, DVD, riviste, servizi internet che favoriscono la crescita della conoscenza e l’esercizio di una cittadinanza piena e consapevole. Un ricco calendario di manifestazioni culturali realizzate dall’ufficio cultura costituisce una continua occasione di confronto e dialogo culturale.

La Biblioteca di Monselice svolge il servizio in forma diretta quale strumento di realizzazione dei fini statutari dell’ente in ordine alla valorizzazione del patrimonio culturale della comunità, alla diffusione gratuita della conoscenza, all’accesso all’informazione, alla formazione, alla crescita ed allo sviluppo culturale e professionale dei cittadini, nonché per l’attuazione del diritto allo studio e per lo sviluppo della cultura della democrazia. Fin dalla sua costituzione avvenuta nel 1857, la Biblioteca quale centro informativo locale, si configura sia come istituzione deputata alla raccolta e alla fruizione di documenti e di informazioni di interesse generale, sia come biblioteca storica di documentazione e di conservazione per quanto riguarda il territorio della Bassa Padovana. In tempi più recenti, nell’intento di offrire a tutta la cittadinanza l’informazione di base e a livello specialistico, la Biblioteca connota la sua missione anche sotto l’aspetto della multimedialità e multiculturalità, mettendo a disposizione dell’utenza un accesso ai nuovi servizi informativi e di telecomunicazione come Internet e banche dati. Per realizzare le sue finalità la Biblioteca, oltre alla sede centrale situata nella seicentesca chiesa di San Biagio, dispone di un magazzino esterno che svolge anche le funzioni di Centro di Documentazione. La Biblioteca è anche un ‘Centro di informazione’ ed agenzia bibliografica locale, per le associazioni, gli enti e le istituzioni culturali operanti nel proprio territorio, in particolare con le scuole e l’università, nonché con soggetti pubblici o privati, italiani e stranieri.

### **1.1 - A cosa serve la Carta dei servizi di biblioteca**

La Carta dei servizi della Biblioteca pubblica, così come previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 descrive le modalità di erogazione dei servizi di biblioteca allo scopo di favorire un rapporto diretto tra la biblioteca e i propri utenti. I principi ispiratori del presente documento sono quelli contenuti nel “Manifesto Unesco per le biblioteche” che indica la biblioteca pubblica come l’istituzione che assicura “l’accesso locale alla conoscenza” che costituisce una condizione essenziale per l’apprendimento permanente, l’indipendenza nelle decisioni, lo sviluppo culturale dell’individuo e dei gruppi sociali”. Questo ‘Manifesto’ dichiara la fede dell’UNESCO nella biblioteca pubblica come forza vitale per l’istruzione, la cultura e l’informazione e come agente indispensabile per promuovere la pace e il benessere spirituale delle menti di uomini e donne. Sempre secondo il citato documento dell’ Unesco i compiti della biblioteca pubblica devono essere:

1. creare e rafforzare nei ragazzi l’abitudine alla lettura fin dalla tenera età;

2. sostenere sia l'educazione individuale e l'autoistruzione, sia l'istruzione formale a tutti i livelli;
3. offrire opportunità per lo sviluppo creativo della persona;
4. stimolare l'immaginazione e la creatività di ragazzi e giovani;
5. promuovere la consapevolezza dell'eredità culturale, l'apprezzamento delle arti, la comprensione delle scoperte e innovazioni scientifiche;
6. dare accesso alle espressioni culturali di tutte le arti rappresentabili;
7. incoraggiare il dialogo interculturale e proteggere la diversità culturale;
8. sostenere la tradizione orale;
9. garantire l'accesso ai cittadini a ogni tipo di informazione di comunità;
10. fornire servizi d'informazione adeguati alle imprese, alle associazioni e ai gruppi di interesse locali;
11. agevolare lo sviluppo delle capacità di uso dell'informazione e del calcolatore;
12. sostenere le attività e i programmi di alfabetizzazione rivolti a tutte le fasce d'età, parteciparvi e, se necessario, avviarli.

## 1.2 - Principi fondamentali della Carta dei servizi

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi e criteri: a) **Eguaglianza**. Nessuna distinzione viene fatta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica. L'accesso ai servizi è garantito a tutti, senza limitazioni di carattere territoriale; b) **Imparzialità**. Il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a criteri di obiettività ed imparzialità; c) **Continuità**. L'erogazione del servizio di prestito nell'ambito delle modalità stabilite è assicurata con continuità e regolarità. Eventuali sospensioni dei servizi saranno preventivamente comunicate all'utenza. d) **Partecipazione**. La partecipazione degli utenti è garantita al fine di favorire la collaborazione degli stessi per il miglioramento dei servizi; e) **Pluralità**. Le biblioteche offrono ai propri utenti un patrimonio sempre aggiornato in tutti i campi del sapere e in grado di soddisfare gli interessi più diversi. Le raccolte e i servizi tendono a riflettere gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società, senza trascurare la memoria storica degli eventi e degli uomini, rispettano il principio del pluralismo nei confronti delle varie opinioni e incoraggiano il dialogo interculturale. Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni meramente commerciali. L'utente può presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi; f) **Efficienza, efficacia ed economicità**. La Biblioteca pubblica ispira il suo funzionamento a criteri di efficienza, utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati possibili. La Biblioteca pubblica effettua monitoraggi dei bisogni, fissa degli standard di quantità e qualità dei servizi e predispone sistemi di misurazione e valutazione dei risultati conseguiti.

## 1.3 - Obiettivi Programmatici

L'amministrazione comunale individua nel PEG gli obiettivi annuali programmatici da raggiungere e indica negli appositi capitoli del bilancio comunale le risorse necessarie. Ogni anno la biblioteca effettua le statistiche d'esercizio e rende noti i risultati quale strumento di trasparenza sull'efficienza ed efficacia del servizio. Gli organi politico-amministrativi comunali hanno funzioni di indirizzo e controllo assegnando le risorse necessarie (finanziarie, umane e strumentali) e verificando periodicamente l'attuazione degli indirizzi; la biblioteca invece si occupa dell'attuazione tecnica degli indirizzi con particolare riferimento all'organizzazione e gestione delle raccolte e dei servizi relativi. L'orario di erogazione dei servizi viene fissato con un decreto del Sindaco.

## 2) LE SEDI E LE RACCOLTE

Il patrimonio di pubblicazioni italiane e straniere possedute dalla biblioteca di Monselice comprende al 1° settembre 2014 42.102 volumi, con un incremento, annuale, delle più importanti novità editoriali di narrativa e saggistica. Tra le opere è compresa una sezione multimediale con DVD e CD-ROM. Assai fornita è la sezione destinata ai ragazzi che conta 4.060 libri per i bambini dai 0 ai 14 anni. La biblioteca ha sede in via San Biagio, 10 e possiede un magazzino in via Emilia, 15.

**Fondi storici.** La biblioteca conserva il patrimonio librario del Gabinetto di Lettura di Monselice (1857-1939) costituito da 9.719 libri, editi dal 1480 al 1960 circa. Assai pregevole è la sezione - composta da 225 volumi - che raccoglie i libri di letteratura italiana tradotti in lingua straniera che hanno partecipato al premio di traduzione. Infine la biblioteca gestisce l'archivio storico comunale con documenti compresi tra il 1204 e il 1960.

2.1 – **Gli acquisti.** La biblioteca effettua l'acquisto centralizzato e coordinato con le altre biblioteche del bacino n.2 di Abano terme. Coerentemente con quanto enunciato vengono acquistate opere rappresentative di tutto il mercato editoriale. E' in programma l'acquisto differenziato nelle diverse biblioteche sulla base delle peculiarità, della continuità tematica, degli interessi, delle fasce d'età, delle aspettative dell'utenza di riferimento. L'elenco delle nuove acquisizioni è disponibile online sull'OPAC.

2.2 – **Le proposte di acquisto** (desiderata). I lettori hanno la possibilità di contribuire alla costituzione delle raccolte proponendo l'acquisto di titoli di loro specifico interesse. Le richieste, da presentare via WEB, vengono esaudite, compatibilmente con le risorse disponibili, purché il contenuto, il livello di trattazione, il formato non risultino estranei o in contrasto con la natura delle raccolte e le finalità di ciascuna biblioteca aderente al Sistema.

2.3 – **I doni.** I cittadini che desiderino donare pubblicazioni alla biblioteca possono presentarne proposta. La biblioteca si riserva il diritto di selezionarle e di acquisirle secondo criteri di conformità, di utilità per le proprie collezioni e di spazio disponibile. Il materiale accettato e selezionato entra a tutti gli effetti a far parte del patrimonio della biblioteca e dunque non potrà più essere reclamato dal donatore.

2.4 – **La conservazione e la revisione.** Allo scopo di mantenere una raccolta documentaria viva, sempre aggiornata e coerente con le finalità della biblioteca, vengono adottate procedure di valutazione delle collezioni basate su criteri che tengano conto della correttezza e aggiornamento dei contenuti informativi, della data di pubblicazione, dello stato di conservazione, della natura e della rilevanza storica delle opere e della frequenza di richiesta da parte dei lettori. Attraverso questi criteri si definiscono, in maniera omogenea, quali materiali entrano a far parte del patrimonio storico e permanente del sistema, quali vengono conservati temporaneamente nei depositi, quali infine vengono definitivamente eliminati dal catalogo e messi a disposizione di altri enti o inseriti nel bookcrossing monselicense. La Biblioteca gestisce le proprie collezioni conservando ogni incremento purché coerente alla fisionomia generale del patrimonio. Le copie gravemente danneggiate o deteriorate dall'uso vengono sostituite con identiche edizioni o, in caso di irreperibilità sul mercato editoriale, con ristampe successive.

## 3. SERVIZI DISPONIBILI IN BIBLIOTECA

I principali servizi erogati dalla Biblioteca sono i seguenti:

- 3.1- Catalogo on line del sistema bibliotecario padovano;
- 3.2 - Servizio di consultazione e studio in sede ;
- 3.3 - Servizio di prestito dei documenti;

- 3.3a - Materiali esclusi dal prestito;
- 3.3b – Materiali ammessi al prestito con limiti;
- 3.3c – Durata del prestito e numero dei documenti ammessi;
- 3.3d – Prenotazioni
- 3.3e – Restituzioni
- 3.3f – Contenzioso
- 3.3g – Sospensione dal servizio
- 3.4 - Servizio di consulenza bibliografica e reference
- 3.5 – Consulenza ai laureandi e studiosi di storia locale
- 3.6 - Servizio di riproduzione dei documenti
- 3.7 – Accesso area informatica e al servizio internet
  - 3.7a – Modalità di accesso al servizio
  - 3.7b – Responsabilità ed obblighi per l'utente
  - 3.7c – Sanzioni
- 3.8 – Servizio Sezione Ragazzi e rapporti con le scuole
- 3.9 – Opere rare e di pregio
- 3.10 – Servizio emeroteca
- 3.11 – Bookcrossing in biblioteca

Il responsabile della biblioteca può concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazione di singole situazioni e necessità particolari . L'erogazione di questi servizi avviene nei tempi e nei modi sotto indicati.

### **3.1 –Catalogo online del sistema provinciale di Padova**

Principale strumento di orientamento e di informazione bibliografica sul patrimonio provinciale comune è il catalogo online, in continuo accrescimento, consultabile attraverso il sito web. Contiene oltre 753.000 titoli di opere possedute complessivamente dalle oltre 100 biblioteche comunali della provincia di Padova (Le opere possedute dal bacino n.2, al quale aderisce la biblioteca di Monselice, sono ora circa 280.000.) Ogni utente, mediante internet, può consultare l'OPAC da casa, accedendo con password e username rilasciate al momento dell'iscrizione. L'accesso personalizzato permette inoltre di effettuare prenotazioni e proroghe dei libri presi a prestito.

### **3.2 - Servizio di consultazione e studio in sede**

La Biblioteca predispone degli spazi per lo studio individuale o la lettura del materiale documentario in dotazione o proprio. Per accedere ai locali della biblioteca gli utenti dovranno depositare borse e zaini negli appositi armadietti collocati all'ingresso.

### **3.3 - Servizio di prestito dei documenti**

La biblioteca aderisce al progetto di automazione in ambito provinciale che trasforma le singole biblioteche in un insieme operativo denominato 'Rete bibliotecaria provinciale', caratterizzato da:

- un unico catalogo bibliografico *on line*;
- una abilitazione al servizio di prestito, valida in tutta la rete;
- regole comuni per il servizio di prestito;



- la possibilità di ricevere presso la biblioteca scelta, documenti provenienti da qualsiasi biblioteca della rete: questo servizio è attivo tutto l'anno ad esclusione del mese di agosto e del periodo natalizio.

L'accesso al servizio di prestito è subordinato all'iscrizione alla Rete bibliotecaria provinciale, che si effettua in una qualsiasi delle biblioteche associate. Non viene rilasciata nessuna tessera, ma viene abilitata la tessera sanitaria che contiene il codice a barre del codice fiscale. L'iscrizione è personale e gratuita, previa esibizione di un documento di identità valido, della tessera sanitaria, la compilazione e sottoscrizione di un apposito modulo. Per i minori di 18 anni è necessario che il modulo sia sottoscritto da parte di un genitore o di chi ne fa le veci. L'iscrizione alla biblioteca è a tempo indeterminato. Ogni anno si esegue la verifica e l'aggiornamento dei dati dell'utente. Tutti i dati anagrafici relativi agli utenti sono visibili solamente agli operatori della rete e sono tutelati secondo quanto previsto dalla legge. L'utente è tenuto a comunicare ogni variazione relativa ai dati indicati al momento dell'iscrizione. L'utente ha diritto di prendere visione, in qualunque momento, dei dati anagrafici e di servizio presenti nell'archivio di rete che lo riguardano, presso una qualsiasi biblioteca della rete provinciale.

### 3.3a – Materiali esclusi dal prestito

Di norma, sono ammessi al prestito tutti i documenti posseduti dalla Biblioteca ad eccezione di alcune tipologie particolari quali:

- Manoscritti e dattiloscritti;
- Materiale soggetto a particolari vincoli di protezione e conservazione (Sezioni speciali);
- Materiale in precario stato di conservazione;
- Tesi di laurea o di dottorato;
- Opere di consultazione generale, ivi compresi i dizionari, le enciclopedie, i repertori catalografici e bibliografici ed altro materiale di rilevanza bibliografica o di frequente consultazione, in rapporto alla specificità delle raccolte;
- Libri appartenenti al Gabinetto di lettura di Monselice o comunque stampati prima del 1945;

Tutto il materiale escluso dal prestito è comunque segnalato in catalogo online come “solo consultazione”.

### 3.3b – Materiali ammessi al prestito con limiti

Le novità librarie, nei primi due mesi dall'immissione nel catalogo della rete provinciale, sono prestabili esclusivamente presso la biblioteca proprietaria a condizione che l'interessato, munito di tessera, vi si rechi personalmente .

### 3.3c – Durata del prestito e numero dei documenti ammessi

Il numero massimo di documenti (libri + CD ROM + DVD) che l'utente può ricevere in prestito cumulativamente da tutte le biblioteche della Rete provinciale è 15 opere ed è consentito nelle quantità e nei tempi descritti nella seguente tabella:

TIPO DI DOCUMENTI	DURATA DEL PRESTITO	NUMERO MASSIMO DI DOCUMENTI PRESTABILI	RINNOVO
Libri,	28 giorni	10	3 volte
CD-ROM e DVD ROM audiolibri	28 giorni	2	no

Multimediali (CD audio, DVD video e VHS)	7 giorni	2	no
Prenotazioni			

Il prestito dei libri può essere rinnovato in sede o via web, salvo prenotazioni di altri utenti.

### **3.3d – Prenotazioni**

Un libro può essere riservato ad un utente tramite prenotazione. La procedura può essere effettuata tramite OPAC o presso una qualsiasi Biblioteca della Rete con possibilità di scegliere la biblioteca in cui verrà ritirato il documento prenotato. La Biblioteca pubblica si impegna ad avvertire l'utente non appena il documento è disponibile tramite mail o SMS ; il documento dovrà essere ritirato entro una settimana. Ciascun iscritto può prenotare cumulativamente fino a 5 opere;

### **3.3e -Restituzione**

Al termine del periodo di prestito i materiali possono essere restituiti presso la biblioteca frequentata abitualmente o presso una qualsiasi delle biblioteche della Rete provinciale. L'utente è invitato a segnalare eventuali difetti presenti nei documenti restituiti per consentire di eliminarli a beneficio degli altri utenti. In caso di ritardo nella restituzione del materiale vengono inviati due solleciti; congiuntamente al 3° sollecito, la biblioteca comunicherà la sospensione dal servizio di prestito, che sarà valida per tutte le biblioteche della rete, fino alla restituzione o al ripristino del materiale. Nel caso in cui il materiale prestato venga smarrito o subisca grave deterioramento l'utente dovrà sostituirlo con lo stesso titolo nella medesima edizione o, nel caso non sia più reperibile in commercio, concordarne la sostituzione con il personale della Biblioteca.

### **3.3f – Contenzioso**

Qualora l'utente sia certo di aver provveduto alla restituzione dei documenti - per i quali ha ricevuto tre comunicazioni di sollecito di restituzione e dopo che siano state eseguiti tutti gli accertamenti , il bibliotecario può far compilare e firmare un modulo nel quale l'utente dichiara di aver restituito i documenti. Tali moduli devono essere firmati presso la biblioteca proprietaria dei documenti e la stessa avrà cura di conservarli ai fini dell'eventuale sospensione dell'utente dal servizio di prestito di rete in caso di reiterazione del problema.

### **3.3g – Sospensione dal servizio**

Il Responsabile di ciascuna biblioteca della rete provinciale potrà valutare l'attivazione della procedura di sospensione dal servizio di prestito nei confronti dell'utente che senza giustificato motivo non restituisca le opere prese in prestito. Inoltre, si procederà alla sospensione quando danneggi o smarrisca il materiale fruito e non lo reintegri secondo le modalità previste. Non appena l'utente provvederà alla restituzione o al reintegro dei materiali avuti a prestito, verrà riammesso al servizio.

## **3.4 - Servizio di consulenza bibliografica e reference**

La Biblioteca pubblica ha cura di istruire ed orientare l'utente ad utilizzare in maniera autonoma e proficua le risorse e la dotazione bibliografica e documentaria della biblioteca stessa. L'accesso al

patrimonio bibliografico può avvenire, oltre che direttamente da parte dell'utente, con la mediazione del bibliotecario che dà la dovuta assistenza e consulenza per la scelta e il recupero del materiale documentario e informativo. La ricerca bibliografica si avvale di cataloghi on line. Il servizio ha tempi di esecuzione immediati ad eccezione delle ricerche complesse per le quali è previsto un tempo massimo di risposta di una settimana.

### **3.5 - Consulenza ai laureandi e studiosi di storia locale**

Per i laureandi e gli studiosi di storia locale è prevista una specifica assistenza da parte del responsabile del servizio, nei giorni di martedì e giovedì dalle 15 alle 18.00, previo appuntamento.

### **3.6 - Servizio di riproduzione dei documenti**

È possibile riprodurre il materiale posseduto dalla Biblioteca pubblica nei sistemi più appropriati al caso specifico (riproduzione fotostatica o digitale) nel rispetto però delle disposizioni vigenti in materia sul diritto d'autore (Legge 18/8/2000 n. 248). La riproduzione fotostatica ha tempi immediati di esecuzione. La riproduzione dei documenti delle sezioni speciali è possibile qualora tale operazione non ne pregiudichi la buona conservazione. Per il servizio sono previsti dei costi fissati nel provvedimento di approvazione delle tariffe per i servizi a domanda individuale.

### **3.7 - Accesso area informatica e al servizio Internet**

Nella Biblioteca sono presenti alcuni computer che sono a disposizione degli utenti per produrre documenti di testo o per accedere al servizio internet. Quest'ultima è una risorsa che in Biblioteca deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali della stessa, cioè come fonte di informazione. La Biblioteca non ha il controllo delle risorse disponibili in rete, né la conoscenza di quello che Internet può mettere a disposizione del pubblico, perciò non è responsabile per i contenuti offerti; la responsabilità delle informazioni è propria di ogni singolo produttore e spetta all'utente vagliare criticamente la qualità delle stesse.

#### **3.7a – Modalità di accesso al servizio internet**

L'accesso al servizio internet è consentito agli utenti della biblioteca solamente per motivi di studio o di approfondimento culturale. L'accesso al servizio è consentito esclusivamente agli utenti che vi risultino iscritti e che siano forniti di un documento d'identità. L'iscrizione al servizio internet è personale e viene effettuata previa esibizione di un documento di identità e la compilazione e sottoscrizione di un apposito modulo. Per i minori di 18 anni l'iscrizione al servizio deve essere controfirmata da un genitore o di chi ne fa le veci, dopo che abbia preso visione, assieme al ragazzo, delle "Raccomandazioni per la sicurezza dei minori in rete". Per i minori di 12 anni l'accesso è consentito, previa iscrizione, solo se accompagnati e assistiti dai genitori o da chi, maggiorenne, ne fa le veci. Il personale della biblioteca non è tenuto ad esercitare la supervisione sull'uso di internet da parte dei minori; la stessa è demandata ai genitori o a chi ne fa le veci. L'accesso ad Internet viene registrato automaticamente tramite il programma di gestione del servizio. In caso di carenza di postazioni disponibili, verrà chiesto di sospendere l'utilizzo di internet agli utenti che siano collegati da più di 60 minuti. Il servizio è gratuito per gli studenti e al costo di 1,00 euro l'ora per gli altri. Compilata la richiesta, l'abilitazione dell'account avviene in max 4 giorni lavorativi. L'uso ad internet è regolato da un apposito software che prevede l'accesso mediante una password personale, con credito prepagato a scalare che viene

utilizzato anche per il pagamento di eventuali stampe. La somma minima del credito personale per il rilascio della tessera è di 0,5 Euro per gli studenti e di 5,00 per gli altri utenti. Il programma conteggia automaticamente anche le stampe e le sottrae automaticamente dal credito personale; a video compare l'ammontare del credito residuo. Il rimborso spese richiesto per il rilascio della card (diversa da quella usata per il prestito librario) è fissato in 0,5 Euro. Nel caso di trasferimento di residenza o dopo un anno di non utilizzo del servizio, si può chiedere la restituzione del credito non utilizzato. E' vietato cedere ad altri la tessera personale per l'accesso alle postazioni della mediateca. I minori devono essere accompagnati o autorizzati dai genitori. I costi del servizio e gli eventuali costi accessori (supporti, stampe ecc.), sono fissati nell'ultimo provvedimento di approvazione delle tariffe per i servizi a domanda individuale. È gratuito l'accesso ai siti di interesse sociale ed istituzionale individuati dalla Giunta comunale, nella postazione dedicata, collocata nella sala emeroteca. Grazie alla connessione wireless, l'accesso è possibile anche tramite dispositivi portatili di proprietà dell'utente. Per questa modalità di utilizzo valgono le medesime norme previste per il servizio con postazioni fisse.

### **3.7b -Responsabilità ed obblighi per l'utente**

Internet non può essere utilizzato in contrasto con gli scopi istituzionali della Biblioteca o per scopi vietati dalla legislazione vigente. È vietato alterare dati immessi da altri e svolgere operazioni che influenzino o compromettano la regolare operatività della rete. È vietato alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni del software e dell'hardware dei computer della Biblioteca. Eventuali implementazioni a livello sia hardware che software dovranno essere chieste al personale della Biblioteca e approvati dal CED. L'utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, a norma delle vigenti leggi, per l'uso fatto del servizio Internet; egli è altresì responsabile in ordine alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso. La Biblioteca si riserva di denunciare l'utente alle autorità competenti per le attività illecite o illegali dallo stesso eventualmente compiute. L'utilizzo del servizio da parte degli utenti può essere sottoposto a controlli da parte dell'autorità competente.

### **3.7c -Sanzioni**

La violazione volontaria delle indicazioni in merito all'accesso alla strumentazione informatica può comportare, a seconda dei casi: l'interruzione della sessione; la sospensione dal servizio; il risarcimento degli eventuali danni prodotti alle apparecchiature, al software e alle configurazioni. Ogni provvedimento sarà assunto dal dirigente servizi culturali nel rispetto della normativa e dopo aver sentito l'interessato.

### **3.8 - Servizio Sezione Ragazzi e rapporti con le scuole**

La Biblioteca svolge un servizio peculiare per l'utenza di età compresa tra 0 e 14/16 anni, per la quale predispone un patrimonio bibliografico e documentario vario per tipologia e contenuti in uno spazio riservato denominato 'Sezione ragazzi'. L'accesso e il prestito del materiale della Sezione ragazzi avviene con le stesse modalità descritte nei punti precedenti. La Biblioteca pubblica collabora con le scuole del territorio nella realizzazione dei progetti che abbiano come fine la diffusione della lettura e degli altri strumenti culturali tra i ragazzi. Questo servizio viene erogato nell'ambito di uno spazio dedicato. Il personale della biblioteca si rende disponibile per favorire le attività di lettura, la consultazione dei materiali, il gioco e la socializzazione. È inoltre disponibile per offrire informazioni e orientamento a genitori, insegnanti, educatori e animatori. La biblioteca assicura assistenza per le ricerche scolastiche il martedì e giovedì pomeriggio.

### **3.9 - Opere rare e di pregio**

La biblioteca conserva molte opere antiche e di pregio. Il prestito di queste opere è consentito solo in via eccezionale e su richiesta adeguatamente motivata (es. per mostre). La consultazione è possibile su richiesta fatta al direttore della Biblioteca che ne registra l'accesso.

### **3.10 – Servizio emeroteca**

La Biblioteca pubblica è abbonata ad alcuni giornali e riviste consultabili in un apposito spazio chiamato 'Emeroteca'. Il tempo massimo di lettura per testata raccomandato per utente è di 30 minuti. Di norma non è consentito il prestito domiciliare; in caso di richiesta il personale della Biblioteca pubblica può consentire il prestito degli arretrati, esclusi i numeri degli ultimi tre mesi, per un massimo di 7 giorni. Negli ultimi tempi, tramite il consorzio di Abano Terme, la biblioteca ha aderito al progetto MLOL (Media Library Online) che consente agli utenti di accedere a molti giornali e riviste on line direttamente da casa utilizzando le credenziali assegnate dalla biblioteca;

### **3.11 – Bookcrossing in biblioteca**

Per favorire la circolazione libraria, presso la biblioteca di Monselice è stato istituito un punto di "libero scambio" dei libri (Bookcrossing) nella quale gli utenti e non, possono lasciare libri che non si ha più voglia di avere in casa, che si sono letti, che si sono amati e si vogliono condividere. Chiunque può attingere a questo scaffale libero, prendere (o portare) un volume senza chiedere niente a nessuno, senza formalità, senza schede di prestito. Insomma, un posto per dare un'altra vita a un libro che resterebbe altrimenti inutilizzato nella propria libreria di casa o che nella peggiore delle ipotesi finirebbe tra la carta da riciclare.

## **4- PROMOZIONE DELLA LETTURA E INIZIATIVE CULTURALI**

La biblioteca pubblica è anche un luogo di incontro, di scambio di esperienze e di conoscenze. Per tale motivo, organizza incontri, dibattiti, presentazioni e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza e l'uso dei suoi servizi: la lettura, l'informazione, l'alfabetizzazione, la fruizione dell'espressione culturale con i più vari mezzi, l'acquisizione di competenze nell'uso delle tecnologie dell'informazione, la formazione ricorrente e il confronto fra saperi diversi.

La biblioteca di Monselice promuove anche attività di studio e ricerca finalizzate alla valorizzazione e alla conoscenza di raccolte documentarie e di aspetti della storia e della cultura locale. Possono essere prodotte pubblicazioni, guide, manuali, opuscoli sull'uso dei servizi, bibliografie, ed altre iniziative editoriali. La Biblioteca promuove diversi progetti di promozione della lettura coinvolgendo soprattutto le scuole di Monselice nell'ambito del progetto "Voglia di leggere, voglia di sapere" e iniziative di promozione della biblioteca e di avvicinamento al libro con l'attivazione dei "Gruppi di lettura". In linea di massima la biblioteca si prefigge i seguenti obiettivi:

- 1) Incoraggiare la lettura come svago e bisogno di comunicare realizzando i tradizionali "Incontri con gli autori" al fine di favorire il contatto tra autori e lettori;
- 2) Promuovere "l'educazione permanente" dei monselicensi;
- 3) Sostenere gli scrittori locali che sempre più numerosi affidano alla carta stampata le proprie riflessioni con la rassegna "Monselice scrive";

- 4) Promuovere la conoscenza dei beni artistici e culturali con iniziative di valorizzazione del patrimonio monselicense in collaborazione con le associazioni culturali e le istituzioni ecclesiastiche locali

Iniziative annuali tradizionali:

- Premi Brunacci – Monselice: destinato a promuovere la ricerca storica nelle scuole di ogni ordine e grado e premiare le migliori tesi di laurea e pubblicazioni di contenuto storico-artistico;
- Premio di traduzione: in collaborazione con l'università di Padova si prefigge di premiare le migliori traduzioni di libri di culture straniere tradotti in italiano;
- Monselice scrive: rassegna di scrittori e poeti monselicensi;
- Voglia di leggere, Voglia di sapere: iniziative di promozione della lettura per le scuole.

## **5- ARCHIVIO STORICO**

La biblioteca gestisce l'archivio storico comunale che custodisce documenti della storia di Monselice dal 1204 al 1960. Complessivamente è composto da circa 3000 faldoni, 1100 registri di varia natura e da oltre 300 pergamene. E' in corso l'ordinamento e l'inventariazione con l'utilizzo di un programma specifico. I documenti, ordinati, possono essere consultati, su appuntamento il martedì o giovedì dalle ore 15 alle 18 - o in altro orario da concordare - nella sede del centro di documentazione della storia di Monselice situato in via Emilia,15 o presso la sede della biblioteca comunale.

### **5.1 Modalità di accesso**

Le modalità di accesso all'archivio storico sono quelle indicate nella deliberazione di GC n.273 del 14 novembre 2002 con la quale è stato approvato un disciplinare contenente le modalità operative di accesso ai documenti dell'archivio storico comunale di Monselice (1204-1960);

## **6 - CENTRO DOCUMENTAZIONE DELLA STORIA LOCALE**

La biblioteca cura in particolar modo la raccolta della documentazione storica locale al fine di documentare la storia e la vita culturale sociale ed economica del territorio della Bassa Padovana. Alla data attuale la documentazione facente parte della Sezione Locale è costituita da:

- un nucleo bibliografico di circa n. 1200 volumi riguardanti la storia, la cultura, l'economia, l'arte , ecc. del territorio;
- da circa 200 tesi di laurea di argomento padovano;
- una raccolta di circa 3.500 foto storiche che vanno dalla fine dell'800 alla prima metà del '900;
- da circa 400 elaborati (ricerche) effettuate dalla scuole su particolari aspetti della storia locale

Tutto il patrimonio librario antico e l'archivio storico sono stati riuniti in un magazzino in zona industriale. Per la consultazione dei suddetti materiali è necessario ricorrere all'intermediazione del bibliotecario il quale ne registra l'accesso. L'ordinamento del materiale ha permesso la costituzione di un 'Centro di documentazione sulla storia monselicense' che ha il compito di raccogliere e conservare le testimonianze socio-culturali e folcloristiche che il nostro territorio ha prodotto e produce da oltre mille anni.

## **7 - STAGE FORMATIVI**

La biblioteca accoglie e favorisce gli stage degli studenti monselicensi e dei laureandi. Gli studenti

collaborano nelle diverse attività della biblioteca e in particolare nella sistemazione dei libri antichi e dell'archivio storico comunale

## **8. LA VOCE DEGLI UTENTI**

L'utente ha diritto di prendere visione in qualunque momento dei dati anagrafici e di servizio che lo riguardano, in sede o tramite Web utilizzando le credenziali assegnate al momento dell'iscrizione. La biblioteca garantisce informazioni aggiornate sui servizi tramite il sito internet o depliant specifici. L'informazione sul patrimonio è fornita dai cataloghi on line. L'utente ha diritto all'ascolto e di ricevere da parte del personale tutte le informazioni relative all'utilizzo dei vari servizi. Inoltre, per tutelare l'utente da qualsiasi forma di disservizio o malfunzionamento che limiti o neghi la fruibilità dei servizi, sono previste procedure di reclamo e suggerimenti per migliorare il servizio. Tutti i soggetti coinvolti nella organizzazione e fruizione del servizio di biblioteca hanno diritti e doveri, in particolare:

### **L' Amministrazione locale deve:**

Finanziare adeguatamente la biblioteca, dotarla di locali, di personale e di risorse secondo le esigenze della comunità da servire; approvare annualmente un set di obiettivi e controllarne il raggiungimento;

### **Il personale deve:**

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

### **L' utente deve:**

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

## **8.1 Reclami**

Il reclamo segnala qualsiasi forma di disservizio o malfunzionamento che limiti o neghi la fruibilità dei servizi, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questa Carta dei Servizi. Il reclamo deve essere presentato dall'utente, per iscritto o tramite mail e deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità di colui che lo inoltra. I reclami anonimi non sono presi in considerazione. Il Responsabile Area Socio Culturale, dopo aver sentito il responsabile del servizio, effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo, indicando altresì i termini entro i quali, se risulta fondato il reclamo, avverrà la rimozione delle cause che hanno indotto al reclamo stesso.

## **8.2 Proposte e suggerimenti**

Gli utenti possono presentare in biblioteca, o direttamente all'URP, proposte per il miglioramento dei servizi. Il Responsabile della biblioteca effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro trenta giorni dalla presentazione della proposta.

## **8.3 Soddisfazione dell'utenza, informazione e partecipazione**

Con periodicità prefissata, la biblioteca effettua indagini presso la propria utenza per acquisirne il giudizio sulla quantità e qualità dei singoli servizi erogati ed in generale sulla qualità del servizio fornito. Gli utenti possono presentare suggerimenti per gli acquisti librari utilizzando la procedura WEB presente nel programma di gestione Bibliografica (Clavis) cui si darà risposta in un tempo stabilito. Gli utenti singoli o in forma associata possono presentare proposte e suggerimenti in ordine all'organizzazione del servizio.

La biblioteca pubblica annualmente una relazione nella quale rende noto:

- il proprio bilancio di previsione;
- il proprio piano esecutivo di gestione;
- i dati sulle performance di servizio previste dalla 'Carta';
- i risultati delle indagini effettuate per acquisire il giudizio degli utenti sulle prestazioni erogate;

#### 8.4 - Doveri degli utenti

L'utente deve rispettare le regole del servizio e le scadenze previste; rispettare i libri e il materiale documentario senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione. Il personale può allontanare o sospendere da uno o da tutti i servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorrenti verso gli altri utenti, i documenti e gli arredi della biblioteca, il personale stesso.

### 9 - INDICATORI DEL LIVELLO DI QUALITA' DEL SERVIZIO

La biblioteca si impegna a migliorare progressivamente nel tempo la qualità del proprio servizio e a rispettare i seguenti valori

TEMPI EROGAZIONI DEI SERVIZI	Valore da rispettare
1. Percentuale di prestiti soddisfatti immediatamente	60%
2. Tempi di attesa per iscrizione alla biblioteca	15'
3. Tempi di attesa per iscrizione al servizio internet	Max 4 giorni lavorativi
4. Tempi di attesa per prestito (garantito al 70% dei casi)	5'
5. Tempi di attesa per prestito librario di rete (garantito all'80% dei casi)	8 -15 giorni

#### VITALITA'

Ogni anno il responsabile del servizio, nella relazione sull'attività della biblioteca, rende noti i seguenti valori rapportandoli a quelli dell'anno precedente

	Standard/obiettivo	2014	2015
Visite scuole in biblioteca	20		
Libri presentati al pubblico	10		
Interventi promozione della lettura	10		

#### 9.1 Misurazione dei servizi della biblioteca

Con deliberazione n. 835 del 3 aprile 2007, la Giunta Regionale del Veneto ha approvato lo schema della "Disciplinare di adesione" del Progetto Regionale di Misurazione e Valutazione dei Servizi



Bibliotecari (=PMV) che prevede la raccolta e l'elaborazione dei dati di servizio delle biblioteche venete. La Biblioteca di Monselice, attraverso le opportune azioni da parte del Dirigente e della Giunta Comunale, si impegna a confrontarsi con gli standard di qualità previsti per le biblioteche in ambito regionale: a tal fine, la Giunta verifica a cadenza annuale gli indicatori degli standard di qualità con quelli riscontrati, promuovendo le opportune azioni.

### **Misurare e valutare**

Secondo quanto stabilito nella pubblicazione Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane elaborata dall'Associazione Italiana Biblioteche - "Gruppo di lavoro - Gestione e Valutazione" e nel Progetto regionale di Misurazione e valutazione, i principali indici di misurazione e relative modalità di calcolo sono:

#### **Indice di superficie**

Mette in relazione la superficie dell'area dei servizi al pubblico con la popolazione; serve a verificare l'adeguatezza della sede della biblioteca a contenere documenti, servizi e spazi per gli utenti.

**calcolo:** 
$$\frac{\text{area di servizio al pubblico} \times 10}{\text{popolazione}}$$

#### **Indice di apertura**

Rileva in modo ponderato quante ore in una settimana la biblioteca è aperta nelle fasce orarie più accessibili al pubblico; serve a verificare l'accessibilità effettiva della biblioteca.

**calcolo:** ore di apertura mattutina : 3 + ore di apertura pomeridiana

#### **Indice della dotazione di personale**

Mette in relazione il personale, ossia il numero di unità lavorative addette alla biblioteca calcolato in FTE (full time equivalent – con ogni singolo FTE uguale a 36 ore settimanali) con la popolazione; serve a verificare l'adeguatezza della dotazione di personale della biblioteca rispetto all'utenza.

**calcolo:** 
$$\frac{\text{personale (FTE)} \times 2000}{\text{popolazione}}$$

#### **Indice di spesa**

Mette in relazione la spesa per la biblioteca con la popolazione; verifica l'adeguatezza delle risorse economiche per la gestione corrente della biblioteca rispetto alle esigenze dell'utenza.

**calcolo:** 
$$\frac{\text{spesa}}{\text{popolazione}}$$

#### **Indice della dotazione documentaria**

Mette in relazione la dotazione documentaria posseduta dalla biblioteca con la popolazione; serve a verificare l'adeguatezza della collezione moderna della biblioteca in rapporto all'utenza

potenziale.

**calcolo:** 
$$\frac{\text{dotazione documentaria}}{\text{popolazione}}$$

### **Indice della dotazione di periodici**

Mette in relazione il numero dei periodici correnti con la popolazione; serve a verificare l'adeguatezza del patrimonio di periodici "vivi" messo a disposizione della biblioteca rispetto all'utenza potenziale.

**calcolo:** 
$$\frac{\text{periodici correnti} \times 1000}{\text{popolazione}}$$

### **Indice di incremento della dotazione documentaria**

Mette in relazione gli acquisti della biblioteca – espressione della politica di incremento delle collezioni fondata su criteri di selezione e di scelta elaborati dallo staff della biblioteca – con la popolazione; serve a verificare l'impegno profuso dalla biblioteca per aumentare l'offerta documentaria e per mantenerla aggiornata.

**calcolo:** 
$$\frac{\text{acquisti} \times 1000}{\text{popolazione}}$$

### **Indice di impatto**

Definisce la percentuale degli iscritti al prestito sul totale della popolazione; serve a verificare l'impatto della biblioteca sui suoi utenti potenziali, cioè il suo radicamento nel territorio di riferimento.

**calcolo:** 
$$\frac{\text{iscritti al prestito} \times 100}{\text{popolazione}}$$

### **Indice di prestito**

Rileva il numero dei prestiti annuali rispetto alla popolazione; serve a valutare l'efficacia della biblioteca e la sua capacità di promuovere l'uso delle raccolte

**calcolo:** 
$$\frac{\text{prestiti}}{\text{popolazione}}$$

### **Indice di circolazione**

Mette in relazione il numero totale dei prestiti con la dotazione documentaria della biblioteca; serve a verificare il tasso d'uso della collezione e la qualità delle raccolte.

**calcolo:** 
$$\frac{\text{prestiti}}{\text{dotazione documentaria}}$$

### **Indice di fidelizzazione**

Mette in relazione il numero dei prestiti con il numero degli iscritti al prestito della biblioteca e verifica le frequenze di lettura e quindi il grado di fedeltà degli utenti alla biblioteca.

**calcolo:** 
$$\frac{\text{prestiti}}{\text{iscritti al prestito}}$$

### **Indice di frequentazione**

Rileva il numero totale delle visite annuali in biblioteca rapportato alla popolazione; è utile a verificare l'attrattiva che la biblioteca, nel suo insieme, esercita sui cittadini.

**calcolo:** 
$$\frac{\text{visite}}{\text{popolazione}}$$

### **Indice di affollamento**

Mette in relazione la media settimanale delle visite alla biblioteca con la ore di apertura settimanale; serve a verificare da un lato l'intensità della frequentazione della biblioteca, dall'altro l'affollamento delle stessa.

**calcolo:** 
$$\frac{\text{media settimanale visite}}{\text{orario di apertura settimanale}}$$

### **Indice di costo dei servizi**

Mette in relazione la spesa per la biblioteca con i servizi forniti (in particolare i prestiti); serve a verificare l'efficienza della biblioteca e quindi il rendimento delle spese in termini di servizio erogato.

**calcolo:** 
$$\frac{\text{spesa ordinaria}}{\text{prestiti}}$$

### **Indicatori sulla diffusione delle nuove tecnologie**

Comprende l'indice di accessibilità e l'indice di accesso a internet introdotti in Le biblioteche del territorio e la politica bibliotecaria regionale, relazione conclusiva della sesta edizione delle Giornate delle biblioteche del Veneto 2004

#### **indice di accessibilità a internet**

**calcolo:** 
$$\frac{\text{postazioni al pubblico con accesso a internet x 2000}}{\text{popolazione}}$$

#### **indice di accesso ad internet**

**calcolo:** 
$$\frac{\text{accessi annuali alle postazioni x 10}}{\text{popolazione residente}}$$

La misurazione effettuata ogni anno verrà resa disponibile agli utenti nel sito internet della biblioteca.

## 10. TARIFFE DEI SERVIZI A PAGAMENTO

Per alcuni servizi sono previste delle tariffe, debitamente indicate sul sito WEB della biblioteca. Ogni anno vengono riviste o modificate con apposito provvedimento della GM quando fissa le tariffe per i servizi a domanda individuale. In sede di applicazione del presente documento si confermano le tariffe attualmente in vigore di seguito riportate.

DESCRIZIONE SERVIZIO	Prezzo in Euro	
Stampa in b/n da computer o da fotocopiatrice A4	0,05	
Stampa in b/n da fotocopiatrice A3	0.10	
Stampa a colori in b/n da computer	0,50	
Iscrizione alla biblioteca	gratuita	
Iscrizione ad internet con rilascio card plastificata, pass e creazione account personale;	0,50	E' obbligatorio acquistare un credito prepagato di 0,50 Euro per far fronte in modo autonomo ad eventuali stampe;
Accesso internet per gli studenti	gratuito	
Accesso internet adulti	1,00 h	