

MUSEO DI STORIA NATURALE E ARCHEOLOGIA
Centro di Documentazione
Comune di Montebelluna

CARTA DEI SERVIZI

NORME GENERALI

La carta dei servizi definisce tutti i servizi che il Centro di Documentazione (di seguito denominato CdD) si impegna ad erogare, le loro modalità d'uso e le forme di controllo, garantendo un livello di alta qualità.

PRINCIPI FONDAMENTALI A CUI SI ISPIRA LA CARTA

- **Eguaglianza di diritti.** L'accesso al CdD è garantito a tutti, senza alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche.
- **Deontologia professionale, diritti e doveri di personale ed utenti.** Il personale del CdD opera nel rispetto dei principi di deontologia professionale e degli standard di qualità definiti e s'impegna ad assistere l'utente nelle sue necessità informative con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza. Gli utenti da parte loro sono tenuti al rispetto delle regole fondamentali quali: tenere comportamenti corretti e in particolare non danneggiare il patrimonio né disturbare l'attività di studio e lavoro.

ACCESSO

Per usufruire dei servizi del Centro di Documentazione, gli utenti dovranno essere in possesso della tessera personale, che verrà rilasciata a titolo gratuito sia dai responsabili del Centro di Documentazione che dalla Biblioteca civica di Montebelluna, previa richiesta e presentazione di un documento. La tessera dà diritto ad accedere ai servizi di entrambe le strutture.

Nei locali della biblioteca si deve mantenere un comportamento che non rechi disturbo agli altri. I telefoni cellulari devono essere tenuti spenti o con la suoneria abbassata.

ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO

ILCdD svolge il seguente orario di apertura all'utenza:

Lunedì	chiuso
Martedì	9.30 - 12.30 / 14.30 - 17.30
Mercoledì	9.30 - 12.30 / 14.30 - 17.30
Giovedì	9.30 - 12.30 / 14.30 - 17.30
Venerdì	9.30 - 12.30

Il calendario delle festività è fissato ufficialmente dal Museo. Eventuali modifiche saranno comunicate agli utenti. Il CdD si impegna a rispettare la regolarità e la continuità del servizio compatibilmente con la presenza del personale addetto; i cambiamenti oppure le interruzioni dei servizi saranno annunciati e motivati preventivamente.

Il CdD chiude per una/due settimane due volte l'anno per il riordino del materiale librario, indicativamente durante il mese di agosto e a Natale. Tale periodo sarà comunicato agli utenti.

SERVIZI

CATALOGO ON LINE

E' disponibile sul sito web www.museomontebelluna.it o www.bibliotecamontebelluna.it il nuovo Opac condiviso tra CdD e Biblioteca Comunale di Montebelluna, che presenta interessanti opportunità di consultazione e ricerca. Il catalogo presenta monografie, periodici, opuscoli, estratti e video posseduti dalle due Istituzioni.

CONSULTAZIONE

La dotazione bibliografica e informativa del CdD è costituita da documenti multimediali di varia tipologia: libri, periodici, opuscoli, carte, manifesti, disegni, fotografie, diapositive, audio e videocassette, Cd-ROM, DVD, documenti digitali, afferenti ad ambiti disciplinari specifici, quali scienze naturali, archeologia, museologia, didattica, storia e cultura locale.

Gli utenti possono consultare tutti i materiali del CdD esposti in sede e richiedere agli operatori i materiali meno recenti conservati in archivio. Tutto il patrimonio è consultabile e viene incrementato costantemente in conformità alle linee di politica delle acquisizioni.

Nella sede della biblioteca i documenti possono essere visionati liberamente, mentre quelli che escono momentaneamente dalla sala devono essere registrati nell'apposito modulo, posto sul banco di consegna, e riconsegnati entro la giornata. Al termine della consultazione i materiali non devono essere ricollocati dagli utenti negli scaffali ma lasciati sui tavoli o nell'apposito spazio predisposto nel banco di consegna. Saranno i responsabili del Centro di Documentazione a provvedere alla loro sistemazione a scaffale.

Gli utenti che imbrattano, strappano o danneggiano in qualsiasi modo un'opera in consultazione possono essere sospesi dall'accesso alla biblioteca e sono tenuti a riacquistare l'opera danneggiata o a ripristinarne lo stato esistente nelle forme stabilite dalla Direzione del Museo.

Le tesi cartacee non possono essere fotocopiate integralmente o scannerizzate.

PRESTITO

Sono ammessi al servizio tutti i possessori di regolare tessera.

Il titolare della tessera ha la responsabilità dell'uso della stessa e dei documenti ottenuti in prestito. Sono concessi in prestito i seguenti materiali:

- Volumi
- Opuscoli
- Videocassette
- CD-DVD

I documenti sopra descritti sono ammessi al prestito solo se già catalogati ed etichettati. Sono previste eccezioni soltanto previa autorizzazione dei responsabili del Centro di Documentazione.

Il periodo stabilito per il prestito è di 28 giorni, rinnovabili anche per via telefonica, e il numero massimo di documenti da richiedere in una sola volta è quattro. Decorso i termini del prestito senza che i documenti siano stati restituiti e senza aver ricevuto alcun avviso da parte dell'utente, scatterà automaticamente una penale di Euro 0.52 su videocassette e CD-DVD, che aumenterà ad ogni giorno di ritardo. L'utente è responsabile dei documenti che ha in consegna; in caso di smarrimento o danneggiamento, è tenuto al risarcimento del valore dell'opera.

Non sono ammessi al prestito, i seguenti materiali:

- Dizionari ed enciclopedie
- Periodici
- Tesi di laurea
- Cartografia
- Letteratura grigia, materiali didattici

Richieste specifiche di prestito per materiali non ammessi saranno valutate caso per caso solo se debitamente motivate.

È tassativamente vietato prendere libri dalla biblioteca senza autorizzazione dei responsabili del centro di documentazione o della direzione del museo. Gli inadempienti saranno esclusi dal prestito per un periodo da definire.

INTERPRESTITO

Presso il CdD sono attivi i seguenti Servizi di prestito interbibliotecario forniti agli utenti regolarmente iscritti:

1. **Prestito Interbibliotecario Provinciale**, mediante posta. I volumi richiesti o prestati alle altre biblioteche, in base ad un criterio di reciprocità, circolano sulla base di un progetto interamente sostenuto dall'Ente provinciale di Treviso, attraverso il Centro Servizi Biblioteche. Il CdD si impegna ad evadere le richieste in arrivo e in uscita, premurandosi altresì di seguire e presidiare le pratiche aperte, nel corso

del loro iter, fino alla loro conclusione.

2. **Prestito Interbibliotecario con le Biblioteche Italiane.** I volumi vengono reperiti tramite banche dati e attraverso Internet, con spedizione postale dei libri. Questa modalità di prestito è subordinata al pagamento di un eventuale rimborso spese alla biblioteca prestante che può essere diverso da quello richiesto dal CdD.
3. **Fornitura di documenti** via posta, via fax, o digitali. Il CdD può fornire o richiedere ad altre biblioteche, l'inoltro di fotocopie di testi o pubblicazioni periodiche. Anche in questo caso l'utente è chiamato a risarcire, secondo le modalità previste da ciascuna biblioteca, l'importo richiesto.

Il servizio di prestito interbibliotecario viene garantito negli orari indicati nella presente Carta.

ASSISTENZA E INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE

Il personale del CdD si occupa dell'accoglienza e del primo orientamento dell'utente in biblioteca. Inoltre, effettua per gli utenti la ricerca nel catalogo a disposizione, che è on-line e consultabile attraverso la rete, e li assiste nell'utilizzo delle risorse interne della biblioteca ed in tutte le fasi di recupero dei documenti cercati.

Per servizi di reference più approfonditi e percorsi di ricerca complessi, la cui richiesta può avvenire per vie telefoniche o e-mail, si garantisce la risposta entro un termine massimo di due giorni.

FORNITURA ARTICOLI DI RIVISTE

Il CdD effettua il servizio di ricerca articoli rivolto agli operatori del Museo e agli utenti esterni. La richiesta può essere effettuata anche via posta elettronica.

Il servizio è gratuito, salvo il rimborso delle eventuali spese di spedizione.

FOTOCOPIE

Il CdD istituisce un servizio di fotocopie e ne stabilisce le condizioni. In osservanza alla tutela del diritto d'autore non effettua fotocopie di interi documenti o di parti rilevanti di essi ed invita gli utenti, che usufruiscono del prestito, allo stesso rispetto. Per esclusivo uso interno, sempre nel rispetto della Legge, il CdD può fornire fotocopie di articoli scientifici destinati allo studio, nell'ambito dei servizi di cooperazione interbibliotecaria.

E' consentita esclusivamente la riproduzione del materiale non deteriorabile posseduto o reso disponibile dal CdD.

PROPOSTE DI ACQUISIZIONE DI DOCUMENTI (DESIDERATA)

Gli utenti possono fornire i loro suggerimenti sui titoli di loro interesse (volumi, riviste, CD-ROM, materiale audiovisivo) che desiderano siano acquistati dal Centro di Documentazione se in linea con le specializzazioni disciplinari della biblioteca e nei limiti delle risorse disponibili. Le proposte verranno vagliate dalla Direzione della Museo.

INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

Gli utenti possono presentare proposte e suggerimenti in ordine alla organizzazione del servizio ed hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dal CdD nella Carta dei servizi.

Il reclamo, indirizzato alla Direzione del Museo, deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità. Può essere presentato verbalmente o per iscritto, spedito per fax o posta elettronica (presso info@museomontebelluna.it. Oggetto: Centro di Documentazione). Reclami verbali o telefonici dovranno essere comunque confermati per iscritto. Non saranno presi in considerazione reclami anonimi.

Al reclamo sarà data motivata risposta entro 30 giorni dal ricevimento, e verranno avviate le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi.

INIZIATIVE CULTURALI E FORMATIVE

Il CdD organizza periodicamente, anche su richiesta e fuori dalla propria sede, manifestazioni culturali, presentazioni di libri, dibattiti e tavole rotonde, in collaborazione con altri enti e istituzioni, in particolare Università e Centri di ricerca scientifica, collabora ad iniziative che coinvolgono le scuole e compila bibliografie su temi specifici legati alle esposizioni del museo e alla didattica.

APPROVAZIONE E MODIFICHE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi viene deliberata dal CdA del Museo su proposta della Direzione. Le modifiche alla Carta dei Servizi vengono discusse e votate, a maggioranza, dal CdA su proposta della Direzione.