



Città di Portogruaro
Città Metropolitana di Venezia

**REGOLAMENTO
DEL SERVIZIO BIBLIOTECARIO DEL
COMUNE DI PORTOGRUARO**

Approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 39 del 26.07.2018

REGOLAMENTO DEL SERVIZIO BIBLIOTECARIO DEL COMUNE DI PORTOGRUARO

1. DENOMINAZIONE, SEDE, TITOLARITÀ

Il Servizio Bibliotecario del Comune di Portogruaro denominato "Biblioteca Civica "N. Bettoni" (di seguito indicato anche come *Biblioteca*) ha sede presso il palazzo Altan-Venanzio, sede del Centro Culturale cittadino, in via Seminario 29.

Il Servizio Bibliotecario è un servizio pubblico comunale.

2. FINALITÀ

Il Servizio Bibliotecario risponde al bisogno di informazione, cultura e formazione permanente.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO BIBLIOTECARIO

Il servizio bibliotecario costituisce un servizio pubblico di accesso del cittadino all'informazione e alla documentazione. L'accesso al Servizio è libero e gratuito.

I principi generali su cui si basano i servizi che eroga, sono contenuti nei seguenti documenti internazionali:

- *Il servizio Bibliotecario pubblico: linee guida IFLA/Unesco per lo sviluppo*
- *Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche.*

3.1 Uguaglianza e imparzialità

I servizi della Biblioteca sono forniti sulla base del principio di uguaglianza di accesso per tutti. Ogni fascia d'età deve trovare materiale rispondente ai propri bisogni.

Le raccolte ed i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura politica o religiosa, né a pressioni commerciali.

Il servizio bibliotecario rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti, nel rispetto della normativa vigente in materia.

3.2 Accessibilità

Il servizio bibliotecario si adopera per rendere accessibili i propri servizi ai soggetti portatori di qualsiasi handicap.

In particolare, per utenti con handicap relativi alla capacità di leggere, il Servizio si attrezza per fornire materiali adeguati come audiolibri, libri a grandi caratteri, ecc.

Il Servizio Bibliotecario effettua orari di apertura adeguati alle esigenze della comunità servita, anche in conformità alle disposizioni della legislazione regionale in materia.

3.3 Continuità

I servizi della Biblioteca sono erogati secondo i principi di regolarità e continuità.

Eventuali cambiamenti, interruzioni, o riduzioni nell'erogazione del servizio saranno tempestivamente e ampiamente comunicati al pubblico.

3.4 Diritto di scelta

Le raccolte ed i servizi comprendono tutte le forme disponibili di documentazione su qualsiasi supporto.

Il Servizio Bibliotecario si adopera con strumenti e attività di informazione e formazione affinché i propri utenti possano esercitare consapevolmente il diritto di scelta.

3.5 Partecipazione e trasparenza

Il servizio bibliotecario favorisce la partecipazione degli utenti, individui e gruppi, intesa a favorire il miglioramento dei servizi.

3.6 Efficienza, efficacia ed economicità. Misurazione e valutazione

Il Servizio Bibliotecario ispira il suo funzionamento a criteri di efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato) e di efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza). Efficienza ed efficacia sono finalizzate anche al miglior uso possibile delle risorse assegnate (economicità).

Il Servizio Bibliotecario aderisce al Progetto di Misurazione e Valutazione (PMV) dei Servizi Bibliotecari della Regione Veneto, che prevede la raccolta e l'elaborazione annuale dei dati di servizio delle biblioteche venete. A questo scopo la Biblioteca compila il Questionario annuale con l'inserimento anche dei dati non estraibili direttamente dal software gestionale, in particolare quelli relativi a promozione della lettura, attività culturali diverse, spese, e visite guidate.

4. STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

4.1 Sede

Il Servizio Bibliotecario viene erogato a palazzo Altan-Venanzio, sede del Centro Culturale cittadino. L'edificio è facilmente riconoscibile e raggiungibile, dotato di arredi, attrezzature e tecnologie adatte al pubblico adulto e ai bambini, e dell'opportuna segnaletica.

4.2 Raccolte documentarie e multimediali

Il patrimonio del servizio bibliotecario è costituito da materiale librario moderno in vari supporti (cartaceo, audiolibro, ebook), periodici e materiale multimediale.

Le modalità e i criteri dell'incremento delle raccolte e dello sviluppo del patrimonio sono definiti in rapporto alle concrete finalità, condizioni e risorse del servizio. Le nuove acquisizioni terranno conto della più ampia varietà di supporti e materie, rispecchiando la pluralità e la diversità della società.

Le tecniche di ordinamento e messa in disponibilità del patrimonio, le politiche conservative, di revisione e di scarto, vengono attuate secondo criteri riconosciuti a livello internazionale, nazionale e locale.

Le tecniche e procedure di catalogazione, indicizzazione descrittiva (descrizione bibliografica) e semantica (voci di soggetto e classificazione per materie) delle opere possedute fanno riferimento alle norme di biblioteconomia internazionali e nazionali, nonché alle norme condivise a livello di reti Bibliotecarie per l'implementazione e la manutenzione dei cataloghi del Servizio Bibliotecario nazionale (SBN) e del Polo Regionale Veneto SBN VIA di cui la Biblioteca di Portogruaro fa parte.

4.3 Personale

Il personale del Servizio Bibliotecario opera sotto la direzione del Responsabile/Dirigente, per l'acquisizione dei documenti, nel rispetto dei principi fondamentali del Codice Deontologico dei Bibliotecari, sulla base degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali e internazionali, nell'ambito degli obiettivi e delle risorse forniti dall'Amministrazione Comunale.

Al fine dell'aggiornamento e del miglioramento del Servizio, il Comune favorisce la partecipazione del personale addetto a momenti formativi organizzati in proprio o da altri Enti anche nell'ambito delle Reti Bibliotecarie Territoriali cui il servizio di Portogruaro aderisce.

4.4 Cooperazione interBibliotecaria

La cooperazione interBibliotecaria è un potente strumento di qualificazione del servizio, consentendo economie di scala e specializzazioni molto utili alla gestione complessiva e all'utenza.

Il servizio bibliotecario aderisce al Sistema Bibliotecario del Polo Regionale Veneto SBN VIA che a sua volta fa parte di SBN-Servizio Bibliotecario Nazionale.

La Biblioteca aderisce inoltre alla Rete Bibliotecaria della Città Metropolitana di Venezia (parte del Polo SBN VIA) che consente alle biblioteche associate la condivisione della base anagrafica, di informazioni bibliografiche e documentarie in genere, dei servizi di Prestito InterBibliotecario e Document Delivery, di momenti formativi tecnico-specialistici, finalizzati anche alla condivisione delle modalità di gestione del catalogo (back office), dell'opac (catalogo in linea front office), portali web, app, ecc.

Il servizio bibliotecario, sulla base delle risorse messe a disposizione, può partecipare a Gruppi di Acquisto condivisi a livello territoriale, condividendo con le biblioteche partner risorse e politiche per l'acquisto e il prestito di ebook e altre risorse digitali.

5. SERVIZI

5.1 Lettura, consultazione e studio in sede

Il servizio di lettura e consultazione in sede è aperto a tutti, libero e gratuito.

Il patrimonio documentario della Biblioteca è accessibile e consultabile in modo immediato da parte dell'utente direttamente a scaffale quando non sia temporaneamente in prestito, o sottoposto a particolari condizioni di tutela motivate dal Responsabile del Servizio, oppure collocato in magazzini fuori sede. In quest'ultimo caso la Biblioteca si adopera comunque per la messa in disponibilità, anche se non immediata, del documento.

La disponibilità di ogni documento può essere verificata attraverso il catalogo in linea consultabile dall'utente via web sui portali e le App dedicati, dalle postazioni in sede a ciò dedicate e presenti in ogni piano, o da qualsiasi dispositivo, compresi tablet e smartphone.

Il Servizio Bibliotecario organizza gli spazi e i servizi tenendo conto dell'utenza destinataria, della tipologia di materiali documentari, della logistica della sede.

Il Servizio Bibliotecario si propone ai cittadini con un'offerta integrata di documentazione e informazione su vari supporti e media e con un servizio efficace di assistenza al loro uso in un ambiente di esperienza socializzata.

Non vi sono limitazioni allo studio con libri propri.

5.2 Prestito

5.2.1 Iscrizione

Ha diritto al prestito chi è in possesso della tessera di iscrizione al Servizio Bibliotecario.

La tessera viene rilasciata gratuitamente al momento dell'iscrizione al servizio.

L'iscrizione avviene tramite presentazione di un documento di identità valido.

Per l'iscrizione dei minori di quindici anni si rende necessaria la sottoscrizione del modulo d'iscrizione da parte di un genitore o di chi ne fa le veci.

La tessera, strettamente personale, è contraddistinta da un numero d'ordine e deve essere esibita al momento del prestito.

In caso di smarrimento o sottrazione della tessera personale, l'interessato deve farne immediata segnalazione scritta al personale del Servizio Bibliotecario.

Il numero di tessera consente anche l'accesso ai servizi della Biblioteca online: controllo situazione lettore, bibliografie personalizzate, suggerimenti d'acquisto, richiesta di prestito, prenotazione, prestito di ebook, etc.

5.2.2. Prestito

L'accesso al prestito è consentito previa iscrizione al Servizio Bibliotecario.

Non possono essere presi a prestito più di 6 documenti contemporaneamente e cumulativamente.

Sono esclusi dal novero gli ebook o altre risorse digitali le cui modalità di circolazione vengono stabilite a livello di rete Bibliotecaria territoriale (metropolitana o regionale).

Per queste risorse sono predisposte brochure dedicate con le istruzioni per l'uso, disponibili in sede e online.

Sono escluse dal prestito le opere di consultazione, quelle di particolare pregio, rarità o particolare stato di conservazione, l'ultimo numero pervenuto di periodici e riviste, i quotidiani.

Il prestito può essere ottenuto in sede, o richiesto online per i documenti che risultano disponibili dal catalogo online (opac). In questo caso la richiesta dà diritto alla riservazione per 3 giorni lavorativi, senza tolleranza, trascorsi i quali il documento rientra nella disponibilità generale.

Il prestito è prorogabile solo se il documento non è stato nel frattempo prenotato.

La **proroga** può essere affettuata:

- per libri, audiolibri: 2 volte
- cd, dvd, riviste: 1 volta

La **prenotazione**, per i documenti temporaneamente in prestito, può essere effettuata anche online tramite il catalogo online (opac). Al rientro del libro prenotato l'utente riceve una comunicazione automatica di prestito disponibile che dà diritto alla riservazione per 3 giorni lavorativi, senza tolleranza, trascorsi i quali il documento rientra nella disponibilità generale.

Il prestito di ebook avviene esclusivamente online, accedendo al catalogo online con la tessera di iscrizione al Servizio Bibliotecario.

Il prestito dei documenti ha la **durata** massima di giorni:

- 30 per libri, audiolibri;
- 10 per cd, dvd;
- 15 per riviste (escluso l'ultimo numero)
- 14 per ebook.

Per gli ebook in prestito il testo diventa automaticamente indisponibile dopo 14 giorni. L'utente può effettuare un nuovo download, se disponibile, dello stesso documento.

L'utente in **ritardo** con la restituzione di uno o più documenti non potrà ottenere altri documenti in prestito fino alla riconsegna dei prestiti scaduti.

Il **sollecito** del rientro dei documenti con prestito scaduto avviene in forma automatica, dal software di gestione del servizio. Se la restituzione non avviene entro i successivi 15 giorni, l'utente rimane sospeso dal servizio per 30 giorni dalla data di restituzione.

In caso di perdita o deterioramento del documento ottenuto in prestito, l'utente provvederà a proprie spese al ripristino della stessa edizione dell'opera, o di altra edizione se quella perduta o rovinata è fuori commercio. Nell'ipotesi in cui sia fuori commercio ogni edizione dell'opera, l'utente dovrà acquistare altra opera dello stesso valore indicata dal responsabile del Servizio.

5.2.3 Prestito interBibliotecario (ILL) e document delivery (DD)

Il servizio bibliotecario, compatibilmente con le risorse umane a disposizione, fornisce i servizi ILL e DD in partenariato con tutte le biblioteche e istituzioni d'Italia aperte al servizio.

L'utente non potrà richiedere più di 2 documenti contemporaneamente e cumulativamente in ILL o DD. La richiesta va effettuata e sottoscritta su apposito modulo fornito dal servizio e scaricabile anche online dal sito del Comune.

Il servizio ILL viene reso dietro **tariffa** stabilita annualmente dalla Giunta Comunale che terrà conto delle spese di spedizione e oneri connessi alla specificità del servizio.

Per i documenti in entrata (richiesti ad altre biblioteche) resta inoltre a carico dell'utente il rimborso delle spese eventualmente richiesto dalla Biblioteca prestante, nella forma dalla medesima indicato: bollettino postale, bonifico, etc.

Le novità del servizio bibliotecario sono escluse temporaneamente dal servizio ILL, per un periodo di 60 giorni.

Sono inoltre esclusi dal servizio ILL il materiale multimediale, le riviste e le opere di particolare pregio, rarità, formato o stato di conservazione, individuate dal responsabile del Servizio.

Il pagamento delle spese per il servizio ILL avviene fatta salva l'eventuale disponibilità di Enti sovraordinati (es. Città Metropolitana o Regione) ad accollarsi le spese del servizio nella propria rete territoriale, con modalità condivise.

Il servizio DD in uscita viene reso con la riproduzione in file del documento richiesto e l'invio gratuito.

Per il servizio DD in entrata sarà chiesto all'utente il rimborso delle spese eventualmente richiesto dal servizio bibliotecario fornitore della riproduzione del documento.

5.3 Consulenza bibliografica, reference ed accesso a banche dati

Il servizio bibliotecario offre servizi di consulenza bibliografica, informazione e assistenza nella consultazione dei cataloghi, ricerche informative e documentarie anche su banche dati.

Oltre all'assistenza alla ricerca bibliografica e all'uso delle fonti, il servizio di informazione fornisce risposte basate principalmente su fonti di consultazione corrente.

I cataloghi automatizzati (opac) sono direttamente accessibili da parte degli utenti, in sede o via web o rivolgendosi al personale di servizio.

5.4 Servizio di riproduzione documenti a pagamento

E' possibile ottenere in sede copia fotostatica del materiale cartaceo posseduto dal servizio bibliotecario.

La fotoreproduzione della documentazione cartacea (libri, riviste) può avvenire nei limiti stabiliti dalle vigenti normative in materia.

Il servizio è a pagamento, con tariffe stabilite annualmente dalla Giunta Comunale che vengono comunicate al pubblico con apposito avviso affisso nei locali dove si svolge il servizio di fotoreproduzione.

5.5 Servizi per bambini e ragazzi

Il servizio bibliotecario svolge un servizio specifico per bambini e ragazzi della fascia d'età 0-14 anni, per i quali predispone e incrementa, nell'ambito delle risorse messe annualmente a disposizione, un patrimonio bibliografico e documentario vario per tipologia, contenuti e fasce d'età, in spazi dedicati.

Per i bambini e i ragazzi l'accesso al servizio, alla consultazione e al prestito avviene con le modalità descritte nei punti precedenti.

I servizi, articolati per le diverse fasce d'età, tendono all'obiettivo prioritario di favorire la massima accessibilità per promuovere la lettura, l'autonomia di scelta e lo sviluppo delle capacità espressive, critiche e conoscitive dei bambini e dei ragazzi.

I genitori sono responsabili delle scelte e del corretto uso dei servizi e dei materiali da parte dei loro figli.

Il Servizio Bibliotecario collabora con le Scuole del territorio e con altri Istituti, Organizzazioni, Enti, Biblioteche, alla realizzazione di progetti che abbiano come fine la promozione della lettura tra i bambini e i ragazzi, l'orientamento all'utilizzo dei servizi e degli strumenti di ricerca.

Il servizio bibliotecario aderisce al progetto nazionale *Nati per Leggere*, promosso dall'Associazione Italiana Biblioteche, dall'Associazione Nazionale Pediatri e dal Centro per la Salute del Bambino di Trieste, finalizzato alla promozione della lettura fin dalla più tenera età, organizzando allo scopo cicli di letture per i più piccoli e incontri a sostegno della genitorialità.

Il servizio bibliotecario aderisce inoltre al progetto Unicef *Baby Pit Stop* mettendo a disposizione delle neo mamme uno spazio dedicato e attrezzato per l'allattamento e il cambio del bambino.

5.6 Emeroteca

In questa sezione si possono consultare quotidiani e riviste a periodicità varia.

L'elenco delle riviste in abbonamento corrente e delle annate conservate è disponibile presso il banco prestiti e presso lo spazio Emeroteca.

L'accesso alla consultazione dei periodici in sede è immediato.

E' ammesso il prestito dei periodici per la durata di 15 giorni. È escluso dal prestito l'ultimo numero pervenuto di ogni testata. Sono inoltre esclusi dal prestito i quotidiani.

5.7 Servizio multimedia

Il Servizio Bibliotecario mette a disposizione dell'utenza materiale multimediale. I materiali multimediali (dvd, audiolibri, cd, ecc.) possono essere fruiti in sede nelle postazioni multimediali o prestati, eccetto quelli esclusi per motivi di pregio, rarità o perché in attesa della scadenza dei diritti di riproduzione (es. i dvd) secondo i tempi stabiliti dalla normativa vigente.

Il Servizio Bibliotecario mette a disposizione anche una postazione tv per la visione, esclusivamente, di DVD di proprietà della Biblioteca. Il servizio è prenotabile.

L'accesso al servizio multimedia, all'uso dei pc e della postazione tv è consentito a tutti, fatta salva la responsabilità dei genitori per le scelte e il corretto uso dei materiali da parte dei figli minori e salvo quanto specificato nel successivo punto relativo al servizio Internet.

5.8 Postazioni multimediali (pc) e Servizio Internet

Il Servizio Bibliotecario offre l'accesso gratuito a postazioni multimediali per l'utilizzo di Internet, ascoltare musica, audiolibri, visionare dvd, usare programmi di videoscrittura, ecc.

L'accesso alle postazioni multimediali è consentito anche a coloro (dai 15 anni) che non sono iscritti al servizio.

L'accesso al servizio da parte dei minori di 15 anni avviene previa autorizzazione da parte di un genitore o di chi ne fa le veci, che avverrà con la sottoscrizione dell'apposito modulo di iscrizione al Servizio Bibliotecario.

Il Servizio Bibliotecario, attraverso l'accreditamento del minore al momento dell'accesso alla postazione multimediale, garantisce l'attivazione di filtri atti a salvaguardare il giovane utente dall'accesso a contenuti inappropriati o pericolosi.

La registrazione al servizio avviene al primo accesso. Viene effettuata nell'apposita postazione, con tessera sanitaria e numero di cellulare (quest'ultimo costituirà la username di accesso). Al momento della registrazione il sistema invierà la password di accesso al numero di cellulare registrato.

Una volta registrato, e le volte successive, l'utente può accedere direttamente alle postazioni pc che richiederanno, per entrarvi, l'inserimento di login e password già ottenute.

Il software di gestione delle postazioni pc documenta giorno, ora e postazione di utilizzo da parte dell'utente.

L'uso delle postazioni multimediali può avvenire anche su prenotazione. Se l'utente non si presenta entro 10 minuti dall'inizio del tempo prenotato, la postazione è da considerarsi disponibile. Il ritardo non dà diritto al recupero del tempo non fruito.

L'utente può usare la postazione pc (per Internet o altro) per un massimo di 90 minuti al giorno, anche frazionati.

Non è ammesso l'uso di login e password di altri utenti.

L'eventuale stampa da pc della Biblioteca è a pagamento, in base alle tariffe stabilite annualmente dalla Giunta comunale per le fotocopie.

Internet è un servizio che deve essere utilizzato in sede esclusivamente come fonte di informazione per finalità di ricerca, studio, documentazione e uso qualificato del tempo libero.

Il personale non è tenuto ad effettuare attività di formazione legata all'uso e al funzionamento di hardware e software disponibili.

Il Servizio Bibliotecario non ha il controllo delle risorse disponibili in rete, né la completa conoscenza di ciò che Internet può mettere in ogni momento a disposizione del pubblico. Non è pertanto responsabile per i contenuti offerti dalla rete e fruiti dall'utente.

5.9 Sezioni e Fondi Speciali

Il Servizio Bibliotecario organizza e mette a disposizione, all'interno del proprio patrimonio documentario, alcune "Sezioni Speciali" che possono essere tematiche, geografiche o per target di utenti.

In particolare la documentazione storica ed attuale relativa alla storia e alla vita culturale, economica e sociale di Portogruaro e del territorio; tale documentazione comprende anche le tesi di laurea che i laureandi donano alla Biblioteca per metterle a disposizione degli utenti e che saranno fruite alla specifiche condizioni previste dalla normativa sul diritto d'autore, fatto salvo lo scioglimento dei vincoli da parte degli stessi autori.

Negli spazi dedicati ai bambini e ragazzi viene messa a disposizione una sezione aggiornata dedicata ai Genitori. Una sezione speciale è dedicata ai Giovani Adulti.

Il Servizio Bibliotecario mette inoltre a disposizione i Fondi Speciali frutto di importanti donazioni da parte di privati, comprendenti anche materiale antico.

5.10 Attività di promozione del libro e della lettura

Il Servizio Bibliotecario organizza periodicamente incontri, dibattiti, presentazioni, conferenze e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza e l'uso dei servizi, la lettura, l'informazione, il confronto tra saperi e argomenti diversi.

In occasioni di ricorrenze o eventi particolari possono essere predisposte bibliografie e allestite vetrine con documentazione a tema.

Il Servizio Bibliotecario favorisce e promuove attività di studio e ricerca finalizzate alla valorizzazione e alla conoscenza di raccolte documentarie e di aspetti della storia e della cultura locale.

6. TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

6.1. Reclami

L'utente può avanzare reclamo verso 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 di questo Regolamento.

6.2. Forme di partecipazione

Gli utenti possono suggerire l'acquisto di documenti non posseduti dal servizio bibliotecario direttamente al personale in sede oppure online, quando iscritti, dall'apposita sezione "servizi" del catalogo online.

Gli utenti possono inoltre presentare proposte volte al miglioramento dei servizi, alle quali sarà dato riscontro.

Agli utenti è garantito l'accesso alle informazioni in base alla L. 241/1990 (legge sulla trasparenza) con i limiti previsti da questa e dal D. Lgs. n. 196 del 30/06/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e successive modificazioni ed integrazioni. Gli utenti partecipano al buon funzionamento del Servizio Bibliotecario rispettando le norme del presente Regolamento.

7. Norme finali

Una copia del presente Regolamento viene affissa nei locali del servizio bibliotecario e pubblicata nel sito del Comune di Portogruaro per darne la massima pubblicità agli utenti

INDICE

1. DENOMINAZIONE, SEDE, TITOLARITÀ.....	2
2. FINALITÀ.....	2
3. PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO BIBLIOTECARIO.....	2
3.1 Uguaglianza e imparzialità.....	2
3.2 Accessibilità.....	2
3.3 Continuità.....	2
3.4 Diritto di scelta.....	2
3.5 Partecipazione e trasparenza.....	2
3.6 Efficienza, efficacia ed economicità. Misurazione e valutazione.....	3
4. STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	3
4.1 Sede.....	3
4.2 Raccolte documentarie e multimediali.....	3
4.3 Personale.....	3
4.4 Cooperazione interBibliotecaria.....	3
5. SERVIZI.....	4
5.1 Lettura, consultazione e studio in sede.....	4
5.2 Prestito.....	4
5.2.1 Iscrizione.....	4
5.2.2. Prestito.....	4
5.2.3 Prestito interBibliotecario (ILL) e document delivery (DD).....	5
5.3 Consulenza bibliografica, reference ed accesso a banche dati.....	5
5.4 Servizio di riproduzione documenti a pagamento.....	5
5.5 Servizi per bambini e ragazzi.....	6
5.6 Emeroteca.....	6
5.7 Servizio multimedia.....	6
5.8 Postazioni multimediali (pc) e Servizio Internet.....	6
5.9 Sezioni e Fondi Speciali.....	7
5.10 Attività di promozione del libro e della lettura.....	7
6. TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI.....	7
6.1. Reclami.....	7
6.2. Forme di partecipazione.....	7
7. Norme finali.....	8