



COMUNE DI CASTEL IVANO BIBLIOTECA COMUNALE “ALBANO TOMASELLI” CARTA DEI SERVIZI

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi rappresenta un patto fra la Biblioteca, quale servizio del Comune di Castel Ivano che aderisce al Sistema Bibliotecario Trentino (SBT), e i suoi utenti.

Attraverso questo strumento la Biblioteca definisce i principi che intende rispettare nello svolgimento delle sue funzioni, la tipologia di servizi offerti e le relative modalità di erogazione. La Carta inoltre descrive i diritti e i doveri degli utenti che fruiscono dei servizi della Biblioteca, in un'ottica di trasparenza e di partecipazione.

Il confronto con le aspettative, emergenti da periodiche indagini sulla soddisfazione degli utenti e dagli eventuali reclami e suggerimenti, orienta la Biblioteca all'innovazione e al miglioramento.

La redazione della Carta è prevista dal Regolamento di Biblioteca, approvato con deliberazione del Consiglio comunale n. 37 del 7/10/2021.

La Carta rispetta inoltre la Disciplina di adesione al Sistema Bibliotecario Trentino (SBT).

La Biblioteca comunale di Castel Ivano appartiene all'insieme delle biblioteche che costituiscono il Sistema Bibliotecario trentino e aderisce alle impostazioni generali che caratterizzano il sistema stesso.

In particolare, il Sistema Bibliotecario Trentino (SBT) riconosce e fa propri quali principi generali del proprio operato:

- il principio di eguaglianza degli utenti nei confronti del servizio Bibliotecario garantendo pari opportunità di accesso e di utilizzo del servizio stesso;
- il principio di imparzialità, obiettività, equità e giustizia nei confronti degli utenti;
- il principio di continuità dell'erogazione dei servizi nell'ambito degli orari comunicati al pubblico;
- il principio del diritto di scelta, ovvero l'impegno a raccogliere le diverse espressioni del sapere e la pluralità delle opinioni;
- il principio di partecipazione, garantendo all'utenza un ruolo attivo sia nella proposta che nell'offerta di iniziative, sia nella composizione che nell'incremento delle raccolte;
- il principio di efficienza ed efficacia, adottando le opportune azioni anche di collaborazione tra biblioteche.

Come previsto dal Regolamento di biblioteca, la Biblioteca esplica la propria attività in linea con i principi legislativi e normativi nazionali e internazionali adottati dalla più ampia comunità bibliotecaria.

Al fine di perseguire tale obiettivo, aderisce alle principali associazioni professionali e/o di settore che permettano al personale di aggiornarsi costantemente per offrire servizi adeguati alle esigenze della comunità.

Laddove non diversamente specificato, la biblioteca comunale di Castel Ivano adotta la Disciplina SBT.

2. I VALORI

La Biblioteca comunale di Castel Ivano è classificata dalla Provincia autonoma di Trento come Biblioteca di pubblica lettura che garantisce a tutti i cittadini e a tutti gli utenti un servizio di base per rispondere a bisogni di informazione, formazione permanente e crescita culturale nel tempo libero. Essa concorre a garantire il diritto di libero accesso alle diverse espressioni del pensiero e della creatività umana, secondo i principi fissati dalla Costituzione della Repubblica Italiana, quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.

La Biblioteca si propone come luogo fisico e virtuale che concorre a:

- coltivare le aspirazioni personali, sviluppando facoltà creative e critiche nel tempo libero per la migliore qualità della vita;
- favorire l'integrazione sociale e accrescere la consapevolezza del valore della cultura come fattore di progresso civile ed economico;
- favorire la formazione, l'apprendimento e il dialogo fra le generazioni attraverso l'uso dei vari linguaggi, codici e alfabeti, lungo l'intero arco della vita;
- raccogliere, conservare, valorizzare e diffondere con idonei mezzi, attività e strumenti la documentazione (materiale e immateriale) per la memoria storica locale;
- realizzare e promuovere attività creative, culturali e di ricerca legate alle funzioni proprie di diffusione della cultura, della lettura e dell'informazione;
- realizzare e promuovere iniziative che contribuiscano alla crescita di una cittadinanza attiva e sensibile alle sfide del presente e del futuro, anche in collaborazione con soggetti terzi, come ad esempio la scuola, gli enti pubblici, le istituzioni e le associazioni locali.

3. GLI OBIETTIVI

L'Amministrazione comunale, attraverso la Biblioteca, intende costantemente rispondere con nuove strategie alle mutate esigenze dell'intera comunità e alla comunità allargata degli interessati al patrimonio culturale locale, offrendo accesso ai servizi e alle risorse in lingue e formati diversi, garantendo idonei investimenti nella struttura, nel personale, nell'acquisizione di patrimonio, nell'orario, nella strumentazione tecnica e tecnologica, oltre che in relazioni atte a raggiungere e coinvolgere risorse esterne potenzialmente utili ai bisogni della comunità.

Attraverso la Biblioteca l'Amministrazione comunale si propone di raggiungere i seguenti obiettivi:

- reperire, acquisire, ordinare, catalogare, conservare, tutelare e garantire l'uso pubblico di opere a stampa e di vario genere ivi compresi quelle audiovisive e su supporto informatico;
- costituire un patrimonio di documentazione sul territorio, anche attraverso azioni di coinvolgimento della comunità di riferimento;
- promuovere l'uso delle proprie raccolte attraverso i servizi di informazione, la consultazione in sede, il prestito del materiale, la realizzazione di percorsi espositivi fisici e/o virtuali;
- promuovere gli interessi informativi e culturali della comunità di riferimento organizzando, anche in collaborazione con altri enti e associazioni, un programma di attività culturali (mostre, letture, conferenze, presentazione di libri, dibattiti, ecc.);
- attivare strategie per avvicinare bambini e ragazzi all'informazione e alla cultura, favorendo in particolare percorsi di lettura e ricerche individuali oltre che scolastiche, laboratori creativi, coinvolgimento nelle attività proposte;
- garantire un luogo di studio e approfondimento a disposizione dell'intera cittadinanza;
- coltivare sezioni per bambini, ragazzi e adulti di materiali di studio e di opere in lingue straniere allo scopo di favorire la conoscenza delle culture e delle lingue;
- garantire un servizio di prestito, sia locale che interbibliotecario, adeguato alle esigenze della comunità, in collaborazione con le biblioteche provinciali, regionali, nazionali;
- garantire il libero accesso a Internet e a programmi informatici di base rispondenti alle esigenze generali (ad esempio per videoscrittura, presentazioni, disegni ecc.);
- garantire la collaborazione con biblioteche e centri culturali operanti nel territorio provinciale per lo sviluppo e il miglioramento del Catalogo Bibliografico Trentino e dei programmi culturali di dimensione provinciale;

- assicurare un servizio di riproduzione del patrimonio conservato nella Biblioteca allo scopo di favorire lo studio, la documentazione e la ricerca;
- favorire la cooperazione con realtà istituzionali e bibliotecarie esterne all'ambito provinciale, in un'ottica di sempre maggiore cooperazione e fruizione di servizi in modalità virtuale e digitale, anche attraverso l'adesione a progetti o programmi di sviluppo collaborativo di portali, siti, repertori, cataloghi online.

4. L'ORGANIZZAZIONE

La Biblioteca, in quanto parte del Sistema Bibliotecario Trentino, si impegna a mettere a disposizione ambienti adeguati e confortevoli, con specifiche segnaletiche riferite alla tipologia d'utenza o alla tipologia della documentazione.

La Biblioteca si trova in piazzetta Luigi Carbonari n. 1.

Il patrimonio posseduto è, alla data del febbraio 2022, di 32386 documenti catalogati in CBT direttamente disponibili sugli scaffali, di questi una parte è depositata in magazzino e facilmente reperibile. Dispone di due postazioni Internet accessibili con account Trentino Wi-Fi, attivo anche negli altri spazi della Biblioteca. Presso tutte le postazioni è possibile consultare senza restrizioni il Catalogo Bibliografico Trentino.

La Biblioteca si impegna a offrire un servizio al pubblico su almeno cinque giorni alla settimana dal martedì al sabato, per almeno 270 giorni all'anno.

L'articolazione delle sale garantisce un ambiente sicuro, salubre, piacevole e idoneo alle attività di studio, consultazione, fruizione delle iniziative formative, culturali e di promozione della lettura.

Gli spazi sono distinti in aree cui possono essere riservate specifiche modalità d'uso.

Il piano terra è organizzato nel seguente modo:

- bancone del bibliotecario e servizio informazioni, orientamento e consulenza, centralino telefonico, operazioni di prestito e restituzione dei libri;
- spazio per il lavoro di back office;
- zona emeroteca con periodici correnti (26) di testate nazionali e riviste a carattere locale;
- zona bambini con 7 poltrone, 1 tavolo e due sedie per bambini;
- espositore piramidale, tavoli e bancone per le novità, le proposte letterarie e le mostre bibliografiche;
- 2 postazioni Internet;
- distributore di bevande calde.

Sono inoltre presenti 2 tavoli per un totale di 8 posti a sedere, più 1 poltrona e 1 sedia nella zona emeroteca.

Il sopralco ha disponibilità di 24 posti di lettura, consultazione e studio suddivisi in 9 tavoli.

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 e autonomia durante la visita alla biblioteca.

I locali sono climatizzati ed è garantita la copertura wireless in tutte le aree accessibili al pubblico, comprese le pertinenze esterne.

L'utente della Biblioteca si impegna:

- a mantenere il silenzio nei locali della Biblioteca e utilizzarne gli spazi nell'ambito della missione della Biblioteca stessa, evitando usi impropri della struttura o disturbo agli altri utenti sia nell'ambito dei comportamenti che dell'igiene personale, pena l'allontanamento su richiesta degli operatori;
- a non consumare cibi e bevande, salvo specifica autorizzazione, pena l'allontanamento su richiesta degli operatori.

L'utente può utilizzare il proprio materiale di studio e/o lettura, cartaceo o attraverso l'uso di devices elettronici: computer portatili, e-reader, tablets, smartphone purché silenziati (volume 0) e nel rispetto delle regole dell'area in cui si troverà.

4.1. Orari di apertura al pubblico

Tutti i servizi della Biblioteca sono fruibili durante l'orario di apertura al pubblico.

L'orario è il seguente:

- lunedì: chiuso
- martedì: dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 18.00
- mercoledì: dalle 14.00 alle 18.00
- giovedì e venerdì: dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 18.00
- sabato: dalle 9.00 alle 12.00

per un totale di 29 ore settimanali

Gli orari possono essere visionati anche dai punti di accesso virtuale ai servizi, ai seguenti link:

- <https://www.comune.castel-ivano.tn.it>
- <https://it-it.facebook.com/bibliotecastrigno/> pagina Facebook della Biblioteca;
- <https://www.cultura.trentino.it/Biblio>, pagina del Sistema Bibliotecario Trentino relativa alle informazioni sulle Biblioteche, dalla quale si accede anche al Catalogo Bibliografico Trentino, dove vengono riportate tempestivamente anche le giornate di chiusura programmata nel corso dell'anno ed eventuali comunicazioni e avvertenze.

La Biblioteca digitale, accessibile, previa iscrizione da effettuarsi in Biblioteca, all'indirizzo web <https://trentino.medialibrary.it>, è attiva 24 ore su 24 e 7 giorni su 7.

Sono possibili chiusure della biblioteca al fine di poter effettuare attività di controllo e riordino del materiale documentario. Chiusure o sospensioni dei servizi vengono tempestivamente comunicate.

4.2. Il materiale documentario

La Biblioteca, in quanto parte del Sistema Bibliotecario Trentino, si impegna a offrire il patrimonio documentario catalogato, ordinato e aggiornato secondo gli indirizzi della Disciplina di adesione al Sistema e della Carta delle Collezioni provinciale, nella versione vigente, provvedendo almeno una volta all'anno ad attività di scarto del materiale deteriorato e ogni quattro anni ad attività di revisione complessiva delle raccolte, per il materiale non più rispondente alle esigenze dell'utenza.

Si impegna a curare una sezione che rappresenti le pubblicazioni di ambito territoriale locale.

La Biblioteca si impegna inoltre a curare e organizzare il proprio patrimonio secondo quanto previsto dalla propria Carta delle collezioni, in particolare organizzando le proprie raccolte, suddividendole e collocandole a seconda del contenuto trattato, per favorire la loro fruizione diretta da parte dell'utente.

Allo stato attuale:

- utilizza la Classificazione Decimale Dewey (CDD) quale strumento più diffuso per l'indicizzazione semantica e la collocazione nelle biblioteche di pubblica lettura a scaffale aperto delle opere di saggistica e consultazione nelle sezioni per adulti e ragazzi;
- organizza la narrativa italiana e straniera per numero di classe decimale secondo la nazionalità e la lingua degli autori;
- organizza le opere per bambini e ragazzi per fasce di età e tipologia di materiale;
- organizza alcune sezioni speciali legate a temi in cui la Biblioteca possiede materiale specifico: documentazione locale; materiale multimediale adulti; materiale multimediale ragazzi; guide turistiche; libri in lingua originale; fumetti; musica; giochi da tavolo;
- prevede di ricollocare e riorganizzare alcune sezioni delle sezioni bambini, ragazzi e adulti per rendere più fruibili i contenuti, ad es. narrativa per giovani adulti; narrativa per il primo ciclo della Scuola primaria; libri ad Alta leggibilità.

Nelle sezioni a scaffale aperto la Biblioteca mette a disposizione della comunità le seguenti raccolte, disponibili alla lettura in sede e al prestito, salvo diversa indicazione, distinte per localizzazione:

PIANO TERRA

LETTURA - SEZIONE BAMBINI E RAGAZZI

- Narrativa bambini, comprendente albi illustrati, libri pop-up, narrativa prevalentemente illustrata (collocazione: PL AAA - PL ZZZ per la fascia 0-5 anni - collocazione: B AAA- BN ZZZ per la fascia 6-9 anni) oltre alla Sezione Nati per Leggere, Libri ad Alta Leggibilità, libri in CAA (Comunicazione Aumentativa Alternativa) contraddistinti da bollino;
- Narrativa ragazzi, comprendente opere anche illustrate, autori e collane in lingua non solo italiana, (collocazione: RN AAA - RN ZZZ per la fascia 10-14 anni);
- Narrativa giovani adulti (collocazione: GN AAA- GN ZZZ per la fascia dai 14 anni in poi);
- Saggistica ragazzi (6-14 anni), comprendente dizionari, enciclopedie, atlanti prevalentemente riservati alla consultazione in sede e opere ammesse al prestito che possono soddisfare curiosità e desideri di approfondimento di argomenti anche scolastici (collocazione: R 000AAA - R 999 ZZZ);
- 2 periodici per bambini e ragazzi;
- DVD per bambini;
- Giochi da tavolo ludici e/o educativi.

LETTURA - SEZIONE ADULTI

- Narrativa contemporanea per adulti comprendente le ultime novità editoriali nazionali e internazionali in lingua italiana e le opere editate negli ultimi 50 anni frequentemente richieste in prestito (collocazione: 800 AAA - 899 ZZZ);
- Emeroteca: raccolta dei quotidiani e periodici destinata alla lettura in sede (collocazione su espositori);
- Piccola sezione di libri in lingua (inglese e tedesco) (collocazione LING AAA - LI ZZZ; LTED AAA- LT ZZZ);
- Piccola sezione di audiolibri (collocazione AuLib 000 – AuLib 999)

SOPPALCO

LETTURA - SEZIONE ADULTI

- Saggistica per adulti, ordinata secondo la classificazione decimale Dewey, che permette un'organizzazione sistematica per materia di studio (collocazione: 000 AAA - 999 ZZZ);
- Opere di consultazione per adulti, come atlanti, dizionari, enciclopedie non ammesse al prestito, ordinate secondo la classificazione decimale Dewey, che permette un'organizzazione sistematica per materia di studio (collocazione: 000 AAA - 999 ZZZ);
- Documentazione locale, destinata alla lettura in sede e/o al prestito, dedicata alla produzione saggistica e letteraria che raccoglie autori trentini e la storia, la cultura, la geografia del Trentino in tutti i suoi aspetti, ordinata secondo la classificazione decimale Dewey (T 000 AAA - T 999 ZZZ);
- Materiale multimediale adulti, che raccoglie film e documentari ecc. per il pubblico adulto (collocazione: CD, CD-ROM, DVD);
- Guide turistiche, che raccoglie documenti adatti ad affrontare viaggi in tutto il mondo (collocazione: GT 914 - GT 919) e relativi libri di narrativa e reportistica di viaggio;
- Fumetti, che raccoglie in prevalenza fumetti classici e contemporanei dei maggiori autori nazionali e internazionali (collocazione: 741 AAA - ZZZ);
- Musica, che raccoglie prevalentemente repertori musicali, storie della musica, manuali, biografie di compositori classici e di artisti contemporanei di rilievo (collocazione: 780 AAA - 789 ZZZ).

MAGAZZINO DI CONSERVAZIONE

Magazzino di pubblica lettura relativo a una sezione multidisciplinare che raccoglie tutti i documenti non più d'interesse immediato per l'utente, che per ragioni di spazio sono stati spostati dalle sezioni a scaffale aperto a un locale con accesso riservato al personale (collocazione: MAG);

RISORSE DIGITALI

La Biblioteca mette a disposizione 2 computer per collegarsi a Internet ed esplorare il web e per consultare la piattaforma digitale MLOL (Medialibrary Online) attivata a livello provinciale tramite acquisto coordinato delle risorse da parte delle biblioteche aderenti (www.trentino.medialibrary.it) e che al gennaio 2021 offre oltre 170.000 contenuti digitali suddivisi nelle tipologie audio, audiolibri, ebook, edicola internazionale (quest'ultima con un'offerta di oltre 7.000 titoli dei quali oltre 120 in lingua italiana).

Il servizio MLOL è gratuito, entro i limiti di download impostati nel portale, per gli utenti del Sistema Bibliotecario Trentino. Fa eccezione la sezione OpenMLOL, che contiene milioni di risorse sempre accessibili, anche da portale specifico (www.openmlol.it - a gennaio 2021 contiene oltre 2.000.000 di contenuti digitali tra cui audiolibri, libri digitali, banche dati, e-learning, mappe, periodici, video e molto altro).

L'utente della Biblioteca si impegna:

- a utilizzare il patrimonio documentario e le risorse digitali con modalità idonee a non pregiudicarne lo stato di conservazione e/o la fruizione da parte di altri utenti.

4.3. Personale

La Biblioteca, in quanto parte del Sistema Bibliotecario Trentino, si impegna a impiegare personale qualificato e orientato al servizio, adeguatamente formato e aggiornato anche attraverso la partecipazione a seminari e corsi per operatori dei servizi bibliotecari, erogati in presenza o a distanza da enti, istituzioni o associazioni professionali trentine e/o nazionali.

La Biblioteca si impegna a garantire un servizio competente, cordiale e disponibile a soddisfare nel minor tempo possibile le esigenze informative dell'utente, compatibilmente con gli strumenti a disposizione e la situazione contingente.

La Biblioteca si avvale di operatori pubblici e privati che, a diversi livelli di responsabilità, sono impegnati nelle attività di pianificazione, predisposizione, erogazione e valutazione dei servizi, in regime di collaborazione reciproca, nel rispetto sia dei principi stabiliti dal "Codice deontologico del Bibliotecario", fissato dall'Associazione Italiana Biblioteche e nel rispetto degli standard tecnici fissati dai competenti organismi provinciali, nazionali e internazionali.

L'aggiornamento professionale del personale è garantito a tutti gli operatori sia attraverso la formazione interna (Biblioteca e Amministrazione comunale) sia attraverso quella esterna (Amministrazione provinciale).

L'utente della Biblioteca si impegna:

- a essere cortese, corretto e collaborativo con gli operatori del Servizio;
- a segnalare eventuali suggerimenti e/o problemi.

4.4. Risorse

La Biblioteca, in quanto parte del Sistema Bibliotecario Trentino, si impegna a impiegare risorse economiche, strumentali e organizzative che garantiscano il buon funzionamento della struttura, delle attività e dei servizi, compreso l'aggiornamento del patrimonio.

Le risorse economiche e strumentali con cui la Biblioteca opera la pianificazione, la predisposizione e l'erogazione dei servizi sono garantite annualmente dal Comune di Castel Ivano, che ne stabilisce l'entità attraverso gli strumenti ordinari di gestione amministrativa (Bilancio di previsione annuale, Relazione previsionale e programmatica triennale, Piano esecutivo di gestione annuale), in linea con quanto previsto dalla Disciplina di adesione al Sistema bibliotecario trentino.

Il Comune di Castel Ivano si impegna altresì a garantire il mantenimento in efficienza delle apparecchiature e degli strumenti utilizzati a diverso titolo per la predisposizione e l'erogazione dei servizi al pubblico, rispettando un piano periodico di sostituzione e aggiornamento degli strumenti obsoleti.

Garantisce inoltre l'acquisto di nuovo materiale documentario con un tasso di acquisizione, incluse tutte le tipologie, rapportato alla popolazione del Comune e di cui almeno il 25% delle risorse, con quota proporzionale per l'aggiornamento, è riservato agli utenti più giovani (fino a 15 anni).

Oltre ai più significativi periodici trentini sono disponibili almeno 20 titoli di periodici in abbonamento, inclusi i periodici per bambini e ragazzi.

L'utente della Biblioteca si impegna:

- a segnalare eventuali disfunzioni e mancati funzionamenti.

5. I SERVIZI

La Biblioteca, coerentemente ai principi del Sistema Bibliotecario Trentino, garantisce l'erogazione dei servizi disponendo di:

- ambienti dedicati al servizio interno e spazi specifici per la lettura e la consultazione individuale rispettosi delle norme di sicurezza, confortevoli e adeguati alla tipologia d'utenza;
- raccolte documentali catalogate e ordinate, periodicamente aggiornate attraverso nuove acquisizioni o implementate da donazioni e da scambi, anche tramite il ricorso alle rispettive "carte delle collezioni";
- personale qualificato, professionalmente aggiornato e orientato al servizio, idoneo a rispondere alle richieste dell'utenza e a svolgere le attività di back office;
- risorse economiche, strumentali e organizzative adeguate al buon funzionamento della struttura, delle attività e dei servizi, compreso l'aggiornamento del patrimonio.

I servizi minimi garantiti dalla Biblioteca sono:

- Accesso agli spazi della Biblioteca. L'accesso è libero e gratuito. In presenza di barriere architettoniche si adottano soluzioni per non limitare la fruizione del servizio.
- Lettura e consultazione in sede. Il patrimonio documentario della Biblioteca o depositato presso la stessa è disponibile alla consultazione in sede.
- Tessera di iscrizione. All'utente che ne fa richiesta è rilasciata la tessera del Sistema Bibliotecario trentino, previa compilazione di specifico modulo che raccoglie i dati personali gestiti secondo i criteri previsti dalla legge sul trattamento dei dati personali. La tessera consente l'associazione dell'utente al servizio utilizzato.
- Prestito. Il patrimonio della Biblioteca è ammesso al prestito fatte salve ragioni di tutela, conservazione o opportunità di consultazione.
- Prestito interbibliotecario provinciale e nazionale. Il prestito interbibliotecario provinciale è il servizio gratuito che il Sistema Bibliotecario Trentino (SBT) attiva per garantire pari opportunità e diritto di scelta agli utenti delle biblioteche del sistema indipendentemente dalla collocazione geografica e dalla collezione della singola struttura. L'utente, quindi, può accedere a tutto il patrimonio del SBT ammesso al prestito.
Il prestito interbibliotecario extra provinciale è il servizio a pagamento che l'Università degli studi di Trento offre alle biblioteche del sistema per il reperimento di articoli di periodici e libri posseduti da istituzioni italiane e straniere, nel caso questi non fossero già patrimonio del sistema. Le modalità di utilizzo e funzionamento del prestito interbibliotecario provinciale ed extra provinciale seguono specifica disciplina, definita a livello di sistema e integrata localmente.
- Informazione, consulenza, orientamento e comunicazione. La Biblioteca fornisce all'utenza adeguata informazione in merito alla disposizione del patrimonio per aree, alle modalità di gestione del patrimonio consultato in sede, alle opportunità di accesso al patrimonio digitale e online, alle regole di comportamento da adottare. Negli orari di apertura della Biblioteca il servizio di consulenza e di orientamento è offerto da personale qualificato. La Biblioteca comunica utilizzando strumenti idonei e adeguati per raggiungere l'utenza.

- Patrimonio, documentazione e catalogo. La Biblioteca aderisce al Catalogo Bibliografico Trentino (CBT) che è il catalogo unico integrato del sistema. Aderisce inoltre alle sue evoluzioni, provvedendo alla composizione, cura e aggiornamento delle collezioni documentarie, secondo gli indirizzi della "Carta delle collezioni". Le collezioni documentarie inventariate e/o catalogate sono rese disponibili all'utenza. La composizione del patrimonio catalogato è costantemente aggiornata e accessibile tramite CBT sul portale web provinciale dedicato.
- Consultazione online del catalogo e navigazione Internet. La Biblioteca garantisce il collegamento a Internet per la consultazione del CBT. La Biblioteca può mettere a disposizione postazioni o abilitazioni per la navigazione libera. Le modalità di utilizzo degli accessi Internet seguono specifica disciplina disponibile presso la Biblioteca.
- Iniziative. La Biblioteca propone iniziative specifiche rivolte anche a particolari fasce d'utenza. Favorisce anche la proposta e la realizzazione di iniziative creative, culturali e di animazione sociale organizzate dall'utenza e in particolar modo dal volontariato organizzato. Ne dà informazione con le modalità più opportune e ne documenta i risultati.
- Rilevazione della soddisfazione dell'utenza. La Biblioteca aderisce alle iniziative di rilevazione dei livelli di soddisfazione degli utenti proposte dal Sistema stesso e ne utilizza i risultati per migliorare costantemente i servizi offerti. Può autonomamente realizzare rilevazioni di interesse proprio e specifico.

La Biblioteca si impegna a:

- comunicare in maniera costante ed efficace con l'utenza per garantire la diffusione tempestiva delle informazioni relative ai servizi offerti, alle modalità di erogazione e le eventuali temporanee sospensioni;
- operare nell'interesse dell'utente interpretandone al meglio le esigenze in relazione agli strumenti a disposizione;
- valutare periodicamente la soddisfazione degli utenti al fine di migliorare i servizi e le modalità di erogazione degli stessi;
- curare l'aggiornamento in materie biblioteconomiche per il personale al fine di favorire il costante aggiornamento delle sue competenze;
- fornire all'utente le garanzie sul trattamento dei dati personali previste dalle leggi vigenti per la tutela della privacy.

Gli utenti della Biblioteca hanno diritto a:

- accedere ai servizi offerti nel rispetto delle modalità di ammissione come declinate nella presente Carta dei Servizi;
- essere informati sullo stato di avanzamento delle proprie richieste;
- presentare proposte di acquisto di libri e riviste non possedute dalla Biblioteca;
- trasmettere reclami e/o suggerimenti con le modalità previste nella presente Carta dei Servizi.

5.1. Accesso alla Biblioteca

La Biblioteca si impegna a favorire l'accesso alla struttura e ai servizi da parte dell'utenza provvedendo alla rimozione di eventuali ostacoli di natura strutturale o funzionale.

La Biblioteca si impegna inoltre a favorire la massima e più agevole utilizzazione dei documenti posseduti e dei servizi curati, nel rispetto delle proprie finalità, della normativa vigente e dei diritti di terzi.

Offre un servizio rivolto a tutti, enti o persone, senza distinzioni di età, genere, nazionalità, livello di istruzione e professione, condotto con criteri di imparzialità, di pluralismo nei confronti delle varie opinioni e nel rispetto del diritto alla riservatezza e delle particolari esigenze degli utenti in età minore.

L'organizzazione dei servizi consegue gli obiettivi dell'attenzione agli utenti, della rimozione di ogni ostacolo fisico, psicologico e procedurale all'utilizzazione dei documenti, delle attrezzature e dei servizi.

Le misure adottate a salvaguardia del patrimonio documentario e mobiliare devono conciliarsi con il principio della massima fruibilità pubblica, anche tramite l'attivazione di servizi con esclusiva fruizione digitale e/o telematica.

A questo scopo la Biblioteca orienta la propria organizzazione, definisce gli orari di apertura delle sezioni e le modalità di accesso e di utilizzazione, in coordinamento con le altre biblioteche della zona.

L'accesso è garantito anche a chi non possiede la tessera del Sistema Bibliotecario Trentino.

Gli utenti hanno facoltà di portare con sé libri e oggetti personali dei quali dovranno avere personalmente cura.

Nel caso l'utente sia accompagnato da un animale domestico l'accesso di quest'ultimo è consentito, sotto la responsabilità del padrone, esclusivamente per esemplari di piccola taglia che dovranno essere portati in braccio per l'intera durata della fruizione e dotati di museruola.

Non è previsto l'uso pubblico da parte dell'utente del telefono della Biblioteca per comunicazioni private, tranne in casi di assoluta necessità da parte di utenti minori, che potranno richiedere al personale in servizio di mettersi in contatto con i genitori qualora non presenti in sede entro l'orario di chiusura.

L'utente della Biblioteca si impegna:

- a fornire al personale informazioni corrette e aggiornate in merito alle proprie generalità e recapiti;
- ad accedere alla Biblioteca con spirito di rispetto della struttura e dei suoi utenti silenziando eventuali telefoni cellulari e device vari;
- a rispettare le disposizioni stabilite dalla Biblioteca per l'erogazione dei servizi e i divieti sanciti da norme, leggi e regolamenti.

5.2. Lettura e consultazione in sede

La Biblioteca, in quanto parte del Sistema Bibliotecario Trentino, si impegna a garantire attrezzature e ambientazioni idonee alla lettura e alla consultazione in sede, anche in funzione della tipologia dell'utenza.

È articolata in macro aree attrezzate: una generale destinata agli adulti e una riservata ai bambini e ragazzi; prevede spazi destinati ai periodici, allo svolgimento di attività di promozione della lettura, e uno spazio di ingresso per l'informazione culturale e di comunità.

La Biblioteca comunale si impegna a:

- fornire un angolo morbido con scaffalature adatte per permettere agli utenti più piccoli di leggere o farsi leggere storie e testi in un ambiente informale, comodo, alla misura di bambino;
- fornire libri tattili a partire dai 0 anni di età;
- fornire libri ad alta leggibilità per utenti con disabilità visive e cognitive;
- garantire materiale aggiornato di consultazione e studio per gli scolari e studenti delle scuole primarie e secondarie, in spazi adatti allo studio individuale e di gruppo;
- fornire l'accesso all'informazione anche tramite Internet, attraverso la copertura wireless in tutte le sale della Biblioteca e/o attraverso i computer dedicati. Attraverso i computer sarà possibile anche creare testi, presentazioni, disegni e fogli di calcolo, o consultare le risorse multimediali della Biblioteca (CD; DVD, CD-ROM);
- assicurare spazi per la lettura e lo studio in completa tranquillità e silenzio.

La Biblioteca comunale favorisce la collocazione del patrimonio a scaffale aperto, facilitando l'indipendenza dell'utente nella consultazione ed esplorazione dei documenti.

Gli utenti sono autorizzati a prendere e consultare tutto il materiale documentario disponibile sui ripiani, tavoli e scaffali.

Per il materiale nel magazzino gli utenti devono richiedere l'assistenza del personale bibliotecario. Il materiale sarà reso disponibile nel più breve tempo possibile in relazione al numero delle richieste in corso.

La Biblioteca adotta segnature di collocazione talvolta complesse. Per questo motivo, i libri presi dallo scaffale non possono essere ricollocati autonomamente, ma dovranno essere lasciati sui tavoli affinché il personale addetto possa procedere alla corretta collocazione.

L'utente della Biblioteca si impegna:

- a leggere e/o consultare il patrimonio documentario reso disponibile nel rispetto del patrimonio stesso, senza danneggiare o manomettere i testi e i materiali ricevuti. Al termine della consultazione, può lasciare il documento sul tavolo.

5.3. Servizio di fotocopie e stampe

È possibile riprodurre in fotocopia i documenti di proprietà della Biblioteca, nel rispetto di quanto previsto dalle vigenti norme sulla tutela del diritto d'autore (in base alle norme attualmente vigenti è consentito fotocopiare al massimo il 15% del contenuto di un libro o di una rivista).

È inoltre possibile stampare dalle postazioni informatiche fisse (da supporti esterni personali, da file o da internet). Il servizio è a pagamento e le tariffe dei singoli servizi sono deliberate dalla Giunta comunale.

5.4. Tessera di prestito

La Biblioteca si impegna a fornire a ciascun utente, su presentazione di un documento di identità valido, una tessera personale che può essere utilizzata in tutte le biblioteche del sistema.

Per i minori di 16 anni (come da Regolamento UE 679/2016) agisce un genitore o suo delegato.

Le tessere rilasciate a persone giuridiche indicano un responsabile come referente.

La tessera di prima emissione è gratuita e avviene attraverso la compilazione di un modulo presso la postazione di reference, nella sala di lettura o al bancone del prestito.

Annualmente vengono aggiornati i dati personali dell'utente.

La Biblioteca si impegna a fornire la tessera in tempo reale (da un minimo di 5 minuti a un massimo di 15 minuti), in presenza dell'utente o di documentazione inviata via email corredata di tutti gli elementi per identificare l'utente.

In fase di registrazione ai servizi l'utente può iscriversi, sempre gratuitamente, al servizio di Internet per l'accesso ai computer, alla Biblioteca digitale MLOL-Trentino, ai servizi di informazione sulle attività della Biblioteca.

L'accesso Internet mediante propri dispositivi è libero.

L'utente della Biblioteca è responsabile e custode della tessera e si impegna:

- a farne buon uso;
- a non cederla a terzi;
- a comunicare tempestivamente e a denunciarne lo smarrimento o il furto;
- a comunicare eventuali variazioni dei dati personali, e dei propri recapiti per ricevere comunicazioni avvisi per prenotazioni o solleciti di restituzione.

5.5. Prestito

La Biblioteca, in quanto parte del Sistema Bibliotecario Trentino, si impegna nei confronti dell'utente in possesso di tessera a prestare il documento richiesto, se disponibile, ammesso al prestito, non prenotato da altri utenti e non vincolato alla sola consultazione.

Qualora il documento non sia disponibile perché in prestito ad altro utente, è possibile prenotarlo, autonomamente attraverso il catalogo online (nel caso in cui tale funzione sia abilitata) o mediante il personale, di persona o per via telefonica o e-mail.

In caso di prenotazione, la Biblioteca si impegna ad avvertire prontamente l'utente della disponibilità del documento al rientro dello stesso.

La disponibilità del documento è garantita di norma entro sette giorni dall'invio della comunicazione.

Nel caso il documento non fosse disponibile nella Biblioteca di riferimento dell'utente ma presso altre sedi del sistema, la Biblioteca si impegna a fornire indicazioni sulla reperibilità e sulla possibilità di attivare il prestito interbibliotecario.

Eventuali variazioni alle condizioni di fornitura standard dei servizi bibliotecari sono adottate esclusivamente a favore di categorie di utenti portatori di bisogni specifici.

La Biblioteca si impegna a prestare contemporaneamente a ciascun utente fino a un massimo di:

- 8 libri (per un periodo di 30 giorni, rinnovabile salvo prenotazioni);
- 3 guide turistiche (per un periodo di 30 giorni, rinnovabile salvo prenotazioni);
- 3 DVD + 5 CD (per un periodo di 15 giorni, rinnovabile salvo prenotazioni);
- 2 numeri di periodici arretrati (per un periodo di 30 giorni, non rinnovabile);
- 1 opera di consultazione (dizionario o atlante o enciclopedia compatta, salvo l'edizione più recente a scaffale aperto, per un periodo di 30 giorni, non rinnovabile).

Il prestito è rinnovabile per un massimo di tre volte, tranne nei casi indicati.

Sono previste deroghe al numero di documenti presi in prestito e alla durata per motivi di ricerca, professionali e per i laureandi.

È prevista anche la possibilità di deroga per le scuole ed enti iscritti al Sistema Bibliotecario Trentino.

Gli utenti che avranno richiesto l'iscrizione gratuita alla Biblioteca digitale potranno scaricare ulteriori documenti, in sovrappiù al numero di prestiti effettuati nella sede, secondo le regole della piattaforma online.

La tessera del prestito è personale e non cedibile.

È consentito tuttavia ai genitori e figli o a familiari, che condividono la medesima residenza, di poter ottenere il prestito per il familiare.

Documenti di norma non prestabili, in quanto vincolati alla sola consultazione, sono:

- enciclopedie e opere in continuazione (ultima edizione disponibile a scaffale);
- vocabolari e dizionari (ultima edizione disponibile a scaffale);
- per tutte le riviste, l'ultimo numero pubblicato disponibile a scaffale.

Fanno eccezione i numeri arretrati di periodici (quotidiani, settimanali o mensili) non soggetti a conservazione permanente.

5.5.1. Prenotazioni

I documenti con lo status "in prestito" possono essere prenotati dagli utenti mediante l'intervento del Bibliotecario. Gli utenti possono prenotare direttamente i documenti desiderati tramite catalogo online, nel caso in cui tale opzione sia attiva. La Biblioteca si impegna a comunicare tale possibilità all'utenza. Quando il libro o altro materiale prenotato è disponibile il sistema segnala in automatico via email la possibilità di ritirarlo all'utente in lista d'attesa. In assenza di email sulla tessera personale il personale avviserà telefonicamente l'utente dalla disponibilità del materiale.

Contestualmente all'avviso, il materiale prenotato sarà caricato sulla tessera dell'utente e inizierà formalmente il mese di prestito. Qualora dopo sette giorni il libro non fosse ancora stato ritirato, la prenotazione decade e il libro viene scaricato dalla tessera dell'utente, ritornando a disposizione.

5.5.2. Solleciti

La Biblioteca si impegna ad informare puntualmente gli utenti in ritardo rispetto alla scadenza dei documenti.

L'utente che non restituisce le opere prese in prestito, dopo tre solleciti, viene sospeso dall'utilizzo di Internet in sede e dal servizio di prestito da tutte le biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario Trentino, secondo le procedure indicate dal Servizio provinciale competente in materia di attività culturali, fatto salvo il diritto dell'Amministrazione di accedere alle vie legali.

La riammissione a tali servizi avverrà dopo 30 giorni dalla restituzione di tutti i documenti.

5.5.3. Restituzione

La restituzione, durante l'orario di servizio, avviene esclusivamente attraverso l'operatore al bancone dei prestiti, il quale registra in tempo reale il cambio di status del documento e controlla l'integrità del materiale restituito.

I documenti possono essere restituiti sia personalmente sia ricorrendo ad altre persone, senza bisogno di presentare la tessera.

L'utente della Biblioteca si impegna:

- a non danneggiare o manomettere i testi e i materiali ricevuti in prestito, verificandone l'integrità prima della presa in carico. Sarà compito del Bibliotecario presente valutare se il libro potrà comunque essere soggetto al prestito o ritirato per immediata attività di manutenzione;
- a riconsegnare i testi e i materiali ricevuti entro i termini stabiliti, comprese eventuali proroghe;
- a rispondere tempestivamente a eventuali lettere di sollecito;
- a provvedere al pagamento delle eventuali tariffe stabilite e delle sanzioni pecuniarie espressamente previste in caso di inosservanza delle disposizioni;
- a rispondere e prendere in prestito ogni documento prenotato al più presto dopo l'avviso di disponibilità comunicato dalla Biblioteca, al fine di ridurre al minimo il periodo di indisponibilità del documento. L'utente è consapevole che dopo una settimana dall'avviso perderà ogni diritto sulla prenotazione del documento. Eventuali deroghe sono valutate dal Responsabile del Servizio.

Dal momento del prestito l'utente è responsabile del documento fino ad avvenuta restituzione. In caso di danneggiamento o perdita dovrà prontamente avvisare il Bibliotecario, senza tentare di sostituire o riparare il materiale.

L'utente è tenuto a risarcire la Biblioteca con una delle modalità seguenti, in ordine di preferenza:

- consegna di una copia identica o, in caso di indisponibilità, dello stesso titolo nell'edizione più simile;
- acquisto di un documento del valore analogo, da concordare con i bibliotecari, in considerazione della coerenza con il posseduto e delle esigenze della Biblioteca;
- rimborso del danno patrimoniale.

La determinazione dell'eventuale importo da pagare è effettuata dalla Biblioteca tenendo conto del valore di edizioni equivalenti sul mercato e del costo della catalogazione.

Di norma il valore complessivo è pari al prezzo di copertina ma può essere variabile per il materiale multimediale.

Gli utenti che non rimborsino i materiali danneggiati o smarriti sono sospesi dal servizio prestiti del Sistema Bibliotecario Trentino fino alla regolarizzazione della loro posizione.

5.6. Prestito interbibliotecario

La Biblioteca, in quanto parte del Sistema Bibliotecario Trentino, si impegna a offrire il prestito interbibliotecario (servizio unitario di collaborazione tra le biblioteche del Sistema a favore dell'utenza sul territorio provinciale) relativamente al patrimonio posseduto dalle biblioteche del Sistema. Il servizio segue una disciplina specifica unitaria e condivisa tra le biblioteche del Sistema che prevede tra l'altro:

- la gratuità del servizio;
- l'esclusione di materiale non ammesso al prestito;
- l'evasione della richiesta entro due giorni lavorativi;
- l'informazione sulla disponibilità e i tempi di arrivo dei documenti.

5.6.1. Regole di funzionamento del prestito interbibliotecario provinciale

Ogni utente può richiedere, tramite il Bibliotecario, fino a tre documenti contemporaneamente, salvo motivate eccezioni valutate dal Responsabile del Servizio.

La durata del prestito è in genere di un mese dall'avviso di disponibilità presso la sede di ritiro. Contestualmente all'avviso il documento sarà caricato sulla tessera dell'utente e inizierà il mese di prestito. Per il prestito interbibliotecario non è previsto il rinnovo, se non dopo motivata richiesta e approvazione della Biblioteca proprietaria.

Il prestito interbibliotecario, strumento cardine del sistema, va considerato un'opportunità preziosa da richiedere con accortezza, considerando i costi di funzionamento.

Nel caso il documento richiesto fosse reperibile nelle biblioteche adiacenti, facilmente raggiungibili, i bibliotecari possono valutare insieme all'utente la possibilità che questi si rechi personalmente presso la biblioteca proprietaria, anche per ridurre i tempi di attesa.

Il prestito interbibliotecario non prevede l'invio immediato delle novità editoriali (libri editi negli ultimi 3 mesi), che sono rese disponibili dalle biblioteche proprietarie soltanto in caso di assenza di richieste locali.

Le richieste di prestito di opere presenti/disponibili all'interno del Catalogo Bibliografico Trentino rivolte alla Biblioteca da parte di altre istituzioni sono gestite sulla base della reciprocità e tramite richiesta scritta. Le spese di spedizione sono assunte dalla biblioteca richiedente. I bibliotecari individuano le possibili opzioni a disposizione, compreso il rinvio delle richieste a sedi bibliotecarie che posseggono le opere richieste e che hanno attive procedure di spedizione già consolidate.

La Biblioteca si impegna a inviare immediatamente la richiesta di prestito interbibliotecario provinciale (entro 48 ore nel caso di prestito nazionale e internazionale) alla biblioteca fornitrice e avvisare prontamente l'utente (entro 24 ore dalla registrazione del libro in ingresso) della disponibilità dello stesso.

Si impegna inoltre a rispettare le scadenze nei confronti della biblioteca proprietaria.

L'utente della Biblioteca si impegna:

- a rispettare i termini del prestito interbibliotecario;
- a conservare con cura e a non alterare lo stato dei documenti;
- a riconsegnarli entro i termini stabiliti, comprese eventuali proroghe;
- a risarcire il danno in caso di smarrimento o danneggiamento.

L'utente si impegna inoltre a prendere in prestito ogni documento richiesto attraverso il prestito interbibliotecario al più presto dopo l'avviso di disponibilità della Biblioteca, al fine di ridurre al minimo il periodo di indisponibilità del documento; è consapevole che dopo una settimana dall'avviso il materiale potrà essere rimesso a disposizione di altri utenti.

5.7. Consultazione online del catalogo e navigazione in Internet

La Biblioteca, in quanto parte del Sistema Bibliotecario Trentino, si impegna, per quanto di competenza, a garantire efficaci collegamenti Internet per la consultazione del catalogo e a favorire la diffusione del sistema wi-fi.

Il catalogo principale della Biblioteca è parte integrante del Catalogo Bibliografico Trentino (CBT) che si consulta da qualsiasi dispositivo tramite l'indirizzo web www.cultura.trentino.it/Biblio.

Nel catalogo confluiscono i dati di tutte le biblioteche pubbliche comunali, scolastiche, specialistiche, universitarie e di ricerca del Trentino.

I dati sul patrimonio della Biblioteca visibili all'utenza sono relativi alle informazioni bibliografiche

della documentazione a stampa, manoscritta o multimediale catalogata, inclusa la raccolta di ebook e audiolibri acquistati e disponibili al prestito mediante la piattaforma MLOL-Trentino.

Non sono visibili a catalogo le opere presenti in sede ma non ancora catalogate.

La Biblioteca si impegna a garantire la consultazione autonoma del Catalogo Bibliografico Trentino attraverso ciascuna postazione Internet libera, o attraverso il supporto del personale Bibliotecario.

La Biblioteca si impegna a produrre cataloghi specifici consultabili in sala e/o attraverso il sito istituzionale quali: il catalogo dei DVD ordinati per regista, il catalogo dei DVD ordinati per

titolo, il catalogo delle altre risorse multimediali (audiolibri, ebook, cd audio, cd-rom, kit), il catalogo delle novità.

Si impegna inoltre a fornire agli utenti due postazioni fisse per la navigazione in Internet, l'utilizzo della posta elettronica, l'elaborazione e la stampa di documenti disciplinandone l'uso conformemente alla normativa vigente.

Per avere diritto di accesso alle postazioni Internet l'utente deve essere iscritto alla Biblioteca e farsi accreditare presso il bancone del prestito.

Per i minori è necessaria l'autorizzazione scritta del genitore o del tutore.

L'utilizzo delle postazioni è consentito a non più di due persone contemporaneamente sulla stessa postazione, salvo motivate esigenze da sottoporre al personale.

Nel caso siano minori, gli utilizzatori di tale servizio dovranno essere autorizzati all'accesso dai genitori.

Le postazioni sono in larga parte accessibili attraverso l'utilizzo di Trentino-WiFi con user ID e password personali.

Ogni utente ha diritto a un'ora di navigazione al giorno per un massimo di tre volte alla settimana.

È previsto il servizio di prenotazione delle postazioni fisse, anche attraverso il telefono durante l'orario di apertura dei servizi.

L'accesso autorizzato alla postazione nell'orario richiesto è concesso su responsabilità personale dell'utente registrato.

La Biblioteca si impegna a fornire la copertura di rete, per tutta la durata dell'orario di servizio, a garantire l'assistenza del personale bibliotecario per le operazioni elementari di accesso al servizio e di connessione alla navigazione in Internet e la risoluzione dei problemi tecnici nel minor tempo possibile, mediante l'immediata comunicazione agli uffici comunali e/o al centro di assistenza.

Gli utenti possono stampare in bianco e nero o a colori sulle stampanti presenti in sede i risultati delle proprie ricerche o dei propri elaborati dalle postazioni informatiche pubbliche.

È anche possibile trasferire su dispositivi di memoria personali i documenti elaborati o selezionati dalla postazione utilizzata.

In caso di necessità la Biblioteca mette a disposizione cuffie auricolari personali a ogni utilizzatore di Internet nella sede.

L'utente della Biblioteca si impegna:

- a utilizzare le postazioni Internet messe a disposizione senza arrecare danno alla strumentazione e senza pregiudicarne l'utilizzo da parte di altri utenti, rispettando il "Disciplinare per l'uso degli strumenti informatici-multimediali";
- a segnalare prontamente ed educatamente eventuali malfunzionamenti dei computer o del servizio WiFi affinché il personale possa ripristinare al più presto il normale funzionamento attraverso il servizio di assistenza in remoto o tramite segnalazione ai gestori.

5.8. Comunicazione, informazione, consulenza e orientamento

La Biblioteca si impegna:

- a predisporre adeguata segnaletica per informare l'utenza in merito alla disposizione del patrimonio per aree tematiche e alla tipologia delle zone riservate per tipo di utenza o modalità di fruizione;
- a segnalare le novità relative al patrimonio e ai servizi disponibili;
- a segnalare interruzioni di servizio motivandone le ragioni e indicandone i termini per il ripristino;
- a fornire attività di consulenza su richiesta dell'utente;
- a utilizzare tutti i canali di comunicazione per fornire sollecita e puntuale informazione in merito al funzionamento, ai servizi e alle attività della Biblioteca.

La Biblioteca si impegna inoltre a comunicare periodicamente, tramite messaggistica o email personali in forma diretta, su richiesta e quando autorizzata dagli utenti, gli avvisi, le news, gli

eventi della Biblioteca pubblicati sulla pagina web istituzionale e tramite i canali di comunicazione attivati.

Si impegna ad aggiornare la pagina Facebook "Biblioteca comunale Albano Tomaselli di Castel Ivano" (<https://www.facebook.com/bibliocastelivano>) ed inviare comunicazione delle attività al sito provinciale Biblio (www.cultura.trentino.it/Biblio).

Si impegna inoltre a comunicare prontamente la disponibilità di ciascun documento richiesto in prestito interbibliotecario o in acquisto entro il giorno successivo dalla data di disponibilità.

Si impegna a fornire risposta alle domande di acquisto (desiderata), con eventuale motivazione della non accettazione, ai suggerimenti e reclami, entro due settimane lavorative dalla data della comunicazione.

5.8.1. Reference

Il personale della Biblioteca è a disposizione degli utenti per l'orientamento e la consulenza, per istruirli e affiancarli nella consultazione dei cataloghi, nella ricerca diretta del materiale disponibile nelle sale e nell'utilizzo delle risorse elettroniche.

Gli utenti possono contattare la Biblioteca via e-mail (castelivano@biblio.tn.it) o telefonicamente (046/762620) per:

- conoscere la disponibilità di documenti in Biblioteca e in altre biblioteche del Sistema Bibliotecario Trentino (via e-mail e/o telefono);
- inoltrare richieste di prestito interbibliotecario, comunicando il numero di tessera e i dati minimi per identificare correttamente le pubblicazioni desiderate (preferibilmente via e-mail);
- effettuare prenotazioni di documenti (comunicando il numero di tessera e i dati minimi per identificare correttamente le pubblicazioni desiderate), di postazione studio o di postazione Internet (via e-mail e/o telefono);
- avere informazioni sullo stato dei propri prestiti e richiedere un eventuale rinnovo comunicando il numero di tessera (via e-mail e/o telefono).

Se l'operatore non può evadere la richiesta telefonica in tempo reale concorderà con l'utente un successivo appuntamento telefonico o suggerirà all'utente di scrivere una e-mail di richiesta.

L'utente della Biblioteca del Sistema si impegna:

- a seguire le informazioni fornite in sede;
- a riferirsi per la consulenza e l'orientamento al personale qualificato;
- a comunicare le modalità di preferenza per ricevere le comunicazioni, autorizzando l'utilizzo di eventuali indirizzi e-mail o numeri telefonici per le comunicazioni informatiche, telefoniche, tramite sms o altro mezzo di comunicazione attivo.

L'utente è consapevole che l'indirizzo e-mail è la forma standard di comunicazione adottata dal Sistema bibliotecario trentino e che non fornirlo determina un possibile ritardo nella comunicazione relativa alle operazioni di prestito, restituzione, prenotazione e sollecito, oltre che per avvisi di cortesia in prossimità della scadenza dei prestiti.

6. PATRIMONIO E COMUNICAZIONE

La Biblioteca, in quanto parte del Sistema Bibliotecario Trentino, si impegna a:

- rendere disponibile la consultazione del Catalogo Bibliografico Trentino (CBT) che consente la ricerca di ogni documento posseduto sull'intero patrimonio di sistema, accessibile da qualsiasi dispositivo all'indirizzo web www.cultura.trentino.it/Biblio;
- aggiornare le proprie collezioni con nuove acquisizioni e con attività di scarto e revisione del patrimonio non più di interesse per l'utenza;
- seguire nell'implementazione delle collezioni i desiderata dell'utenza anche mettendo in atto attività di raccordo tra biblioteche del sistema per un più funzionale arricchimento del patrimonio globale, nel rispetto delle specificità e della collocazione territoriale delle biblioteche;

- rispettare la politica di incremento del patrimonio, così come definita dalla “Carta delle collezioni” della propria struttura, di sistema e di eventuali altre strutture con le quali attiva collaborazioni virtuose.

La Biblioteca si impegna a gestire le raccolte secondo i seguenti principi essenziali, così come meglio specificati nella Carta delle collezioni:

- le raccolte tendono a garantire la democrazia e il pluralismo nell'informazione per favorire un uso critico e consapevole dei media informativi messi a disposizione;
- l'utilizzo dei materiali è libero e aperto a tutti, fatte salve le misure adottate per tutelare la sicurezza e l'integrità delle collezioni e dei materiali più delicati;
- le raccolte tendono a rappresentare gli interessi e i punti di vista delle diverse fasce di età, di informazione, di istruzione, di interesse culturale e professionalità.

6.1. Criteri di selezione per le acquisizioni

I criteri di selezione dei materiali da acquisire possono variare secondo le classi di materie e le diverse sezioni e raccolte speciali della Biblioteca.

Fra i criteri utilizzati ai fini dell'inclusione di un documento nelle raccolte della Biblioteca, i principali sono:

- coerenza con le raccolte già presenti in Biblioteca anche in rapporto a una preventiva verifica della disponibilità e accessibilità dei documenti nelle altre biblioteche del Sistema Bibliotecario Trentino;
- bisogni espressi dagli utenti e dalla comunità, desiderata degli utenti se coerenti con la natura delle raccolte della Biblioteca;
- valore dell'opera nel suo insieme come documento della contemporaneità o come classico senza tempo, anche in relazione alla sua connessione con la realtà e con la cultura locale;
- accuratezza e affidabilità con riferimento anche all'autore, all'editore, alle recensioni e giudizi critici e all'inclusione in bibliografie e in fonti letterarie autorevoli;
- connessione, legame significativo e diretto con la realtà e la cultura locale;
- caratteristiche adeguate al tipo di utenza e di utilizzo a cui il documento è destinato;
- presenza nel documento di contenuti non reperibili su altri media;
- costo e disponibilità sul mercato.

6.2. Desiderata, doni, scambi

La Biblioteca si impegna a raccogliere i suggerimenti e desiderata per l'acquisto dei libri.

La Biblioteca ha il diritto/dovere di valutare la proposta in considerazione della coerenza con le raccolte e le finalità della Biblioteca (vedi Carta delle collezioni)

La Biblioteca acquisisce materiale anche attraverso l'accettazione di donazioni di singoli documenti o di raccolte e fondi.

I documenti proposti in dono vengono selezionati secondo i medesimi criteri di cui sopra e possono quindi essere soggetti a scarto se non rispondenti a esigenze di circolazione o conservazione, oppure possono essere respinti o destinati ad altre istituzioni.

Il dono di copie di documenti già presenti in Biblioteca può essere accettato per effettive esigenze di servizio o conservazione. Il dono di singoli numeri e/o intere raccolte di periodici può essere accettato se coerente con lo sviluppo delle raccolte, o di grande interesse tematico, in relazione alla disponibilità degli spazi.

Anche in questo caso, la Biblioteca si riserva di scartare, respingere o destinare i materiali ad altre istituzioni.

Tra le modalità di acquisizione dei documenti è previsto lo scambio fra biblioteche o enti. Questo può essere praticato nel rispetto del patrimonio e della mission della Biblioteca. In cambio la Biblioteca potrà offrire documenti di cui possiede almeno due copie identiche, o comunque beni la cui cessione non produca un danno alla completezza e coerenza del patrimonio, considerato nella sua sistematicità.

6.3. Conservazione, revisione, scarto

La Biblioteca si impegna a garantire le migliori condizioni di conservazione dei materiali che fanno parte delle raccolte, relativamente alla tipologia e alle regole di fruizione dello stesso, garantendo l'accessibilità permanente e duratura alle opere, che risultano strumenti fondamentali per l'informazione generale o disciplinare, anche quando divenuti di interesse storico.

La Biblioteca aderisce alla disciplina della conservazione differenziata e coordinata fra le biblioteche del Sistema Bibliotecario Trentino.

Le raccolte destinate al prestito sono sottoposte a revisioni periodiche allo scopo di mantenere una raccolta documentaria attuale, aggiornata e coerente con la missione e le finalità della Biblioteca stessa.

A questo scopo si adottano procedure standard di valutazione delle collezioni dal punto di vista dell'uso, della data di pubblicazione, della qualità, della natura e della rilevanza "storica" dei documenti, per stabilire in maniera omogenea e non casuale quali materiali possono restare a scaffale aperto, quali possono diventare parte del patrimonio "storico" della Biblioteca e quali infine possono essere definitivamente eliminati dalle collezioni.

La selezione viene effettuata utilizzando una formula professionale denominata SMUSI (S=Scorretto, Informazione falsa; M=Mediocre, superficiale, ordinario; U=Usato, deteriorato, in complesso sgradevole; S=Superato; I=Inappropriato, incoerente con la raccolta).

Tale modo di procedere è applicato con accorgimenti e adattamenti funzionali che considerano la Biblioteca nel suo insieme e le sue raccolte, soprattutto quella locale.

I documenti rovinati e deteriorati vengono eliminati e/o sostituiti.

La procedura amministrativa che determina la cessata appartenenza di un documento al patrimonio pubblico avviene con determinazione dirigenziale, a seguito di fissazione di criteri generali di indirizzo fissati con deliberazione della Giunta comunale, nel rispetto delle disposizioni nazionali e provinciali vigenti in materia di sdemanializzazione. I documenti sdemanializzati in buone condizioni verranno quindi offerti gratuitamente alle altre biblioteche del Sistema Bibliotecario Trentino, ad altre istituzioni, alle scuole e alle associazioni, quindi potranno essere messi in circolazione tramite i punti di bookcrossing o tramite pubblica vendita.

I documenti sdemanializzati in cattivo stato di conservazione vengono destinati alla distruzione.

La durata di conservazione dei periodici non catalogati acquistati dalla Biblioteca varierà a seconda della tipologia:

- i quotidiani locali saranno conservati per tre mesi (l'ultimo a disposizione immediata degli utenti in sala), a eccezione degli articoli riguardanti il territorio locale, che la Biblioteca si impegna a estrarre dal quotidiano e conservare in via permanente;
- i quotidiani nazionali d'informazione saranno conservati per un mese (l'ultimo a disposizione immediata degli utenti in sala);
- i periodici settimanali saranno conservati per un mese (l'ultimo a disposizione immediata degli utenti in sala);
- i periodici mensili o con periodicità superiore saranno conservati per gli ultimi 12 numeri (o con periodicità di un anno).

L'utente della Biblioteca si impegna a:

- segnalare attraverso apposita modulistica le acquisizioni desiderate e ritenute significative;
- favorire l'arricchimento del patrimonio attraverso donazioni qualora in sua disponibilità;
- rispettare le motivate decisioni del personale qualificato in merito alle proprie segnalazioni e donazioni;
- segnalare eventuali documenti danneggiati, usurati, lacunosi, non funzionanti per un rapido ripristino e/o scarto di ogni opera in questione.

7. INIZIATIVE

La Biblioteca si impegna a proporre iniziative creative e culturali orientate alla promozione della lettura e dei servizi offerti anche sulla base delle richieste dell'utenza e a favorire l'integrazione nella propria offerta di attività proposte e/o organizzate da gruppi informali e dal volontariato attivo nel territorio.

La Biblioteca si impegna a:

- promuovere la lettura e la conoscenza delle nuove pubblicazioni anche attraverso presentazioni pubbliche, soprattutto per quanto riguarda la produzione editoriale locale;
- promuovere il piacere della lettura nei confronti dei più giovani, con particolare attenzione alla fascia dagli 0 ai 18 anni, anche tramite l'adesione a progetti specifici come Nati per Leggere in Trentino, Sceglilibro o simili.

La Biblioteca offre alle scuole di ogni ordine e grado la possibilità di effettuare incontri introduttivi sulla ricerca e l'uso delle informazioni da fonti diverse, articolando l'attività in moduli differenziati e rendendosi disponibile a concordare anche eventuali attività di animazione.

Tali attività sono offerte periodicamente anche all'utenza e alla popolazione non scolastica con idonei percorsi singoli o in gruppo, in presenza o a distanza.

La Biblioteca organizza periodicamente mostre bibliografiche allo scopo di valorizzare specifici segmenti del patrimonio e offrire visibilità a opere su argomenti che sono al centro dell'attenzione in occasione di eventi o ricorrenze.

La Biblioteca organizza, direttamente e/o in collaborazione con enti e associazioni, incontri con autori, seminari, letture ad alta voce e altre manifestazioni volte alla promozione del libro e della lettura.

Gli utenti e i privati cittadini possono proporre iniziative al fine di diversificare l'offerta culturale.

La Biblioteca valuterà la realizzabilità delle proposte sulla base della loro qualità, sostenibilità e rispondenza alle esigenze del territorio, valutate anche tramite sondaggi fra i potenziali interessati.

Il calendario delle iniziative, approvato dall'Amministrazione comunale, sarà pubblicato sui canali istituzionali.

La Biblioteca promuove la realizzazione di eventi e attività culturali anche mettendo a disposizione di enti e privati spazi idonei per conferenze, mostre, presentazioni di libri, proiezioni di film e prodotti audiovisivi, purché a ingresso libero, senza scopo di lucro e secondo le disposizioni vigenti.

L'utente della Biblioteca, fruitore delle iniziative proposte, si impegna:

- a non ostacolare il corretto svolgimento delle iniziative stesse, adottando comportamenti idonei e rispettosi degli altri utenti;
- a collaborare attivamente con la Biblioteca suggerendo nuove possibili iniziative ed esprimendo, ove richiesto e con le modalità previste, la valutazione di gradimento dell'iniziativa stessa.

L'utente della Biblioteca, agente di iniziative, si impegna a concordare tempi e modalità di realizzazione con i responsabili della Biblioteca tali da non creare disagio alla gestione ordinaria o all'utenza.

8. RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

La Biblioteca si impegna a rilevare periodicamente il grado di soddisfazione degli utenti in merito ai servizi offerti e a raccogliere con modalità opportune indicazioni e osservazioni utili al miglioramento del servizio, dell'organizzazione e delle attività della Biblioteca.

La Biblioteca si impegna ad ascoltare le proposte degli utenti in merito all'incremento delle raccolte e al servizio, dei suggerimenti e reclami.

La Biblioteca si impegna a rispondere entro 15 giorni dal ricevimento delle comunicazioni.

Inoltre si riserva la possibilità di realizzare rilevazioni della soddisfazione degli utenti autonome anche su specifiche iniziative o tematiche.

L'utente della Biblioteca si impegna:

- a partecipare alle iniziative di rilevazione con spirito collaborativo, nella consapevolezza che il suo contributo favorisce il miglioramento del servizio all'utenza.

9. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Biblioteca si impegna, nel rispetto della struttura generale della Carta dei Servizi delle biblioteche del Sistema, ad aggiornare la Carta dei Servizi per la parte di specifica competenza ogni qualvolta vengano aggiunti o modificati i servizi previsti e comunque entro un massimo di due anni dalla precedente edizione.

La presente Carta dei Servizi è valida dalla data di esecutività del provvedimento con cui essa viene approvata.

L'aggiornamento avviene con delibera dell'organo istituzionale competente che ne prevede anche le modalità di divulgazione e di informazione all'utenza e alla struttura provinciale competente in materia di Sistema Bibliotecario Trentino.

Per cause di forza maggiore la presente Carta dei Servizi potrà essere sospesa e sostituita dalle disposizioni temporanee necessarie per assolvere a obblighi di legge, avendo cura in primo luogo della sicurezza delle persone che frequentano la Biblioteca.