



Comune di Castello Tesino

CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA PUBBLICA COMUNALE DI CASTELLO TESINO



Approvata con delibera Giunta comunale n. 211 dd. 27.10.2022

INDICE

1.	PRINCIPI FONDAMENTALI	Pg. 4
1.1	Cos'è la Carta dei servizi	Pg. 4
1.2	La missione della biblioteca	Pg. 4
1.3	I principi fondamentali	Pg. 4
2.	GLI STRUMENTI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	Pg. 5
2.1	Ambienti e spazi	Pg. 5
2.2	Collezioni	Pg. 6
2.3	Personale	Pg. 6
2.4	Risorse economiche	Pg. 6
2.5	La cooperazione interbibliotecaria	Pg. 6
3.	I SERVIZI	Pg. 7
3.1	Accesso	Pg. 7
3.2	Lettura e consultazione in sede	Pg. 7
3.3	Ricerca materiali e risorse	Pg. 7
3.4	Iscrizione e rilascio della tessera	Pg. 7
3.5	Prestiti di libri, CD, VHS, DVD, CD-ROM	Pg. 7
3.6	Prestito interbibliotecario	Pg. 8
3.7	Emeroteca	Pg. 8
3.8	Internet	Pg. 8
3.9	Consulenza bibliografica	Pg. 8
3.10	Fotoriproduzione	Pg. 8
3.11	Angolo del libero scambio	Pg. 9
4.	GLI SPAZI	Pg. 9
4.1	Sezione adulti	Pg. 9
4.2	Sezione ragazzi	Pg. 9
4.3	Sezione Trentino e documentazione locale	Pg. 9
4.4	Sala consultazione e sala riunioni	Pg. 9
5.	DIRITTI E DOVERI	Pg. 9
5.1	Impegni della biblioteca	Pg. 9
5.2	Impegni degli utenti	Pg. 10
5.3	Reclami e diritti degli utenti	Pg. 10
6.	VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI	Pg. 10
	ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO	Pg. 11

1.PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 Cos'è la Carta dei servizi

La Carta dei servizi espone i criteri che regolano i rapporti tra la biblioteca e i suoi utenti; definisce le modalità di erogazione dei servizi, i diritti e i doveri degli utenti; i requisiti minimi che la biblioteca si impegna a rispettare.

Si tratta di un documento pubblico disponibile a stampa in biblioteca, consultabile sul sito del Comune di Castello Tesino.

1.2 La missione della biblioteca

I principi generali a cui si ispira la biblioteca pubblica sono contenuti nelle Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche dell'IFLA (<https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-it.pdf>) e nel Manifesto Unesco delle biblioteche pubbliche (<http://www.aib.it/aib/commiss/cnbp/unesco.htm>).

Nei due documenti si afferma che la biblioteca pubblica risponde ai bisogni di informazione, crescita e sviluppo culturale dei cittadini, sostiene l'attuazione del diritto allo studio, la formazione permanente, l'intrattenimento e l'impiego del tempo libero di qualità, sostiene le diversità culturali, preserva l'eredità storica del territorio e la trasmette alle generazioni future, rivolgendosi alla totalità degli utenti reali e potenziali, senza alcuna discriminazione.

1.3 I principi fondamentali

La biblioteca di Castello Tesino appartiene all'insieme delle biblioteche che costituiscono il Sistema bibliotecario trentino. I principi che regolano l'attività e l'operato della biblioteca di Castello Tesino sono:

Eguaglianza - Tutti possono accedere ai servizi, senza distinzione di età, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione sociale o grado di istruzione.

Imparzialità – Le raccolte librerie e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali. Ogni fascia di età può trovare in biblioteca materiale rispondente ai propri bisogni.

Riservatezza – La biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dei propri utenti, secondo quanto stabilito dal Regolamento UE 2016/679 e comunicato tramite l'informativa relativa al trattamento dei dati personali nel Catalogo Bibliografico Trentino disponibile in formato cartaceo ed esposto in biblioteca.

Partecipazione - La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, garantendo la possibilità di inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami e l'opportunità di presentare richieste di acquisto. Promuove la partecipazione alle attività culturali della biblioteca e collabora con le associazioni locali per la realizzazione di eventi ed altre occasioni di arricchimento del servizio.

Continuità - I servizi sono erogati secondo il principio di continuità regolarità. In caso di riduzione o interruzione del servizio per motivi tecnici, verranno adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile. La biblioteca si impegna a comunicare le variazioni degli orari tramite i propri canali comunicativi (tra i quali social network, volantini, avvisi affissi).

Efficacia ed Efficienza - Il servizio si ispira a principi di efficienza e di efficacia tramite la cooperazione tra biblioteche che consente di fornire un migliore livello di prestazioni attraverso il catalogo unico delle biblioteche della Provincia Autonoma di Trento (CBT) e il servizio di prestito interbibliotecario.

Gratuità - I servizi di consultazione, prestito, accesso alla rete sono gratuiti nel rispetto delle raccomandazioni IFLA (Il servizio bibliotecario pubblico: linee guida IFLA/UNESCO, 2002) e della Legge Provinciale istitutiva del sistema bibliotecario provinciale (L.P: 17/1977).

2. GLI STRUMENTI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Le biblioteche del Sistema Bibliotecario Trentino garantiscono l'erogazione dei servizi disponendo di:

2.1 Ambienti e spazi

La biblioteca pubblica comunale di Castello Tesino si trova in via Venezia 16/B all'interno dell'edificio, di proprietà del Comune di Castello Tesino, dove trova spazio anche la scuola dell'infanzia. Lo spazio a disposizione è pari a circa 450 mq ed è organizzato in aree distinte per tipologie di utenza (prime letture, ragazzi, giovani lettori e adulti), per contenuto (narrativa, saggistica, consultazione, sezione trentino, sezione locale) e per supporto (DVD, CD e dischi musicali). Gli spazi sono rispettosi delle norme di sicurezza, confortevoli ed adeguate alla tipologia di utenza. Nella parte centrale della sala è presente il bancone per i prestiti, gli espositori per le novità/proposte librerie, lo spazio dedicato all'emeroteca e l'area allestita con le postazioni informatiche. Al bancone si svolge il servizio di informazione e ricerca.

Nella *Sezione adulti* i libri sono collocati sugli scaffali a disposizione degli interessati che possono visionarli senza ricorrere al bibliotecario. L'ordinamento dei volumi segue la Classificazione Decimale Dewey (CDD), che colloca tutti i documenti in 10 classi. Su ogni libro è presente un'etichetta con cifre e lettere che indicano la sua collocazione all'interno della collezione.

In biblioteca è presente una *Sezione trentina* che raccoglie le pubblicazioni riguardanti il Trentino; in questo caso sull'etichetta del libro una lettera "T" precede il normale numero di classificazione.

Lo spazio dedicato ai più piccoli è dotato di sedie e tavolini a misura di bambino e sono presenti un trenino in legno e uno spazio con pedana colorata dove i bambini possono consultare i libri. Le opere per i più piccoli presentano in segnatura le lettere PL (Primi libri) e B (Bambini). Nell'area ragazzi i libri presentano in etichetta le sigle R (Saggistica), RN (Narrativa).

Oltre alla sala principale sono presenti una sala riunioni provvista di proiettore e lavagna, una sala consultazione/studio che ospita varie tipologie di enciclopedie e opere generali.

2.2 Collezioni

Il patrimonio della biblioteca conta circa 24.000 documenti, di cui circa 1800 DVD. Le raccolte documentali catalogate e ordinate sono periodicamente aggiornate attraverso nuove acquisizioni o implementate da donazioni.

L'utente, con una semplice richiesta al personale di biblioteca, può esprimere i propri "desiderata" (suggerimenti per l'acquisto di libri o altri documenti) che verranno riportati in un apposito file dal bibliotecario. Se il suggerimento verrà ritenuto congruo rispetto alla natura delle raccolte della biblioteca, e compatibilmente con il budget a disposizione, si provvederà all'acquisto.

Sono accettate le donazioni che verranno valutate ed eventualmente catalogate ed inserite nel patrimonio della biblioteca solamente se ritenute coerenti con le collezioni possedute. Si accettano solo documenti in buono stato. I documenti donati e non accettati possono essere esposti nell'area "libero scambio" all'ingresso della biblioteca.

2.3 Personale

Il personale della biblioteca opera in piena autonomia per quanto riguarda l'organizzazione tecnica del servizio, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali ed internazionali. Il personale bibliotecario e gli altri operatori temporanei (personale delle cooperative, progetti speciali, tirocinanti) si impegnano a rispondere ai requisiti di cortesia, competenza, disponibilità all'ascolto e all'aiuto, rispetto e prontezza nella risposta. Il personale di biblioteca si impegna altresì ad assistere l'utente nelle ricerche e nella localizzazione dei documenti con imparzialità, senza nessuna discriminazione, garantendo efficienza ed efficacia nell'erogazione del servizio, rispetto della privacy nella gestione dei dati personali di cui sono in possesso e rispetto degli standard della presente Carta.

2.4 Risorse economiche

Le risorse economiche per le spese di funzionamento del Servizio di biblioteca sono quelle annualmente messe a bilancio dal Comune, più la quota assegnata ai Comuni dalla Provincia Autonoma di Trento a valere sul previsto fondo perequativo.

2.5 La cooperazione interbibliotecaria

La biblioteca comunale di Castello Tesino fa parte del Sistema Bibliotecario Trentino (SBT), che riunisce oltre 150 biblioteche pubbliche e private della Provincia Autonoma di Trento. Esse lavorano per la formazione e l'aggiornamento condiviso del Catalogo Bibliografico Trentino (CBT), consultabile anche sul web con oltre 2.000.000 di documenti. I rapporti con il SBT sono regolamentati da un'apposita convenzione (Deliberazione della Giunta comunale N. 62 dd. 04.06.2020).

3. I SERVIZI

L'accesso agli spazi è libero e gratuito. La struttura è dotata di ascensore e non presenta barriere architettoniche che ne impediscano la fruizione.

3.1 Accesso

L'accesso alla biblioteca è libero e gratuito. Tutti possono accedere secondo i seguenti orari:

-lunedì-martedì-giovedì e venerdì: 09:00-12:00 14:30-18:30

-sabato: 09:00-12:00

3.2 Lettura e consultazione in sede

La consultazione dei materiali a scaffale aperto è libera e gratuita. Il personale di biblioteca provvede a fornire le informazioni relative alla ricerca dei materiali presenti a scaffale nella biblioteca e/o nelle altre biblioteche del Sistema Bibliografico Trentino. La Biblioteca garantisce spazi idonei per la consultazione dei propri materiali.

3.3 Ricerca materiali e risorse

La ricerca dei testi e delle risorse può essere fatta dal personale di biblioteca o autonomamente dall'utente sulle postazioni informatiche presenti in biblioteca o a casa propria (https://strutture-provincia.primo.exlibrisgroup.com/discovery/search?vid=39SBT_INST:39SBT_VU1&lang=it).

3.4 Iscrizione e rilascio della tessera

All'utente che ne fa richiesta viene rilasciata la tessera del SBT, previa compilazione di specifico modulo che raccoglie i dati personali gestiti secondo i criteri previsti dalla legge sulla privacy. La tessera di iscrizione ai servizi della Biblioteca è gratuita e consente di usufruire dei servizi di prestito personale. Possono iscriversi tutti i cittadini italiani e stranieri che presentino un documento d'identità valido. Per i minori di 18 anni è richiesta l'autorizzazione scritta da parte di un genitore. La tessera vale per tutte le biblioteche del Sistema Bibliografico Trentino. L'utente si impegna a comunicare alla Biblioteca ogni variazione dei dati personali e delle informazioni che hanno fornito al momento del rilascio.

3.5 Prestiti di libri, CD, VHS,DVD, CD-ROM

Il materiale destinato al prestito comprende: libri, CD, VHS, DVD, CD-ROM. Rimangono esclusi dal prestito enciclopedie, opere di consultazione, libri di particolare interesse, libri rari o antichi, riviste, quotidiani. Il prestito dei libri è di 30 giorni, con la possibilità di rinnovo anche telefonicamente o via email. Il materiale audiovisivo è prestabile per 7 giorni. Per poter usufruire del prestito è necessario essere muniti della tessera di prestito, che è strettamente personale ed è valida in qualsiasi

biblioteca della provincia. È possibile inoltre prenotare un documento della biblioteca di Castello Tesino, già in prestito, facendo richiesta al bibliotecario. In caso di smarrimento o danneggiamento l'utente è tenuto al riacquisto del documento o, se non possibile, di uno analogo su indicazione del bibliotecario. La Biblioteca effettua periodicamente controlli sullo stato dei prestiti e sollecita, telefonicamente o mediante email gli utenti ritardatari a riconsegnare i documenti. Il ritardo o la mancata consegna degli stessi può comportare la sospensione del prestito fino alla restituzione del materiale.

3.6 Prestito interbibliotecario

Oltre al prestito di materiale interno, la biblioteca offre ai propri utenti regolarmente iscritti, un servizio gratuito di prestito interbibliotecario provinciale. È possibile consultare il Catalogo Bibliotecario Trentino (CBT) e far arrivare in sede il libro richiesto, previa verifica della sua disponibilità.

3.7 Emeroteca

In biblioteca sono a disposizione quotidiani e periodici nazionali e locali da leggere e/o consultare in sede.

3.8 Internet

La biblioteca offre gratuitamente l'accesso ad Internet per soddisfare le esigenze degli utenti in coerenza con la missione e gli obiettivi di studio, ricerca e documentazione della biblioteca. Il servizio Internet è gratuito e può avvenire sia utilizzando i computer disponibili al pubblico, sia i WiFi; nel secondo caso l'accesso è gestito direttamente dall'utente, nel primo caso l'utente ha a disposizione un'ora di utilizzo. Per accedere alle postazioni è possibile prenotarsi via email, telefono o di persona presso il bancone reference. Se non ci sono altre persone in attesa di utilizzare la postazione, l'utente può rimanere al PC anche oltre il termine della sua ora. Per i minorenni viene richiesta l'autorizzazione di un genitore (o tutore). L'accesso ad Internet tramite WiFi è gratuito, senza limiti di tempo e senza necessità di iscrizione.

3.9 Consulenza bibliografica

La Biblioteca offre servizi di informazione al pubblico e fornisce consulenze bibliografiche, assistenza alla consultazione dei cataloghi e delle banche dati. Il servizio di informazione bibliografica e di assistenza agli utenti è garantito per tutto il tempo di apertura della Biblioteca.

3.10 Fotoriproduzione

La biblioteca assicura, a pagamento, il servizio di fotocopiatrice e stampa da PC, nel rispetto delle norme sul diritto d'autore e della salvaguardia del materiale. Il servizio di digitalizzazione di

documenti è gratuito. Le fotocopie e le scannerizzazioni vengono svolte direttamente dal personale di biblioteca in tempo reale, compatibilmente con il numero di fotocopie richiesto e con la disponibilità del personale.

3.11 Angolo del libero scambio

Si tratta di un espositore posto all'ingresso della biblioteca dove tutti possono accedere, donare e prendere liberamente un libro tra quelli proposti, leggerlo, tenerlo, riportarlo o passarlo ad amici.

4. GLI SPAZI

4.1 Sezione adulti

I libri sono collocati sugli scaffali secondo una divisione per argomento e sono a disposizione dell'interessato che può visionarli liberamente. La sezione adulti è divisa in opere di narrativa e di saggistica.

4.2 Sezione ragazzi

Lo spazio dedicato ai ragazzi presenta uno spazio dedicato alle prime letture (0-6 anni) e uno spazio narrativa/saggistica ragazzi (7-14 anni). Anche i bambini in età prescolare, accompagnati dai genitori, possono accedere ai libri nella zona creata a loro misura.

4.3 Sezione Trentino e documentazione locale

Nella biblioteca è presente una Sezione Trentino che raccoglie le pubblicazioni riguardanti la provincia di Trento. Esiste, inoltre, uno spazio che raccoglie le opere riguardanti l'ambito comunale e del Tesino.

4.4 Sala consultazione e sala riunioni

In biblioteca è presente una sala consultazione e una sala riunioni predisposta per ospitare video-proiezioni, riunioni, corsi, conferenze, presentazioni di libri, studio individuale etc.

5. DIRITTI E DOVERI

5.1 Impegni della biblioteca

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e fruizione del servizio di biblioteca hanno diritti e doveri, in particolare:

L'amministrazione locale deve finanziare adeguatamente la biblioteca, dotarla di locali, di personale e di risorse che garantiscano il buon funzionamento della struttura, delle attività e dei servizi, compreso l'aggiornamento del patrimonio. secondo le esigenze della comunità da servire. Deve, inoltre, permettere ed agevolare la frequenza a corsi di formazione ed aggiornamento del personale della biblioteca.

Il personale della biblioteca deve garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca o accessibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria o il collegamento remoto con altri servizi. Il personale deve accogliere ed assistere l'utente nelle richieste con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.

La biblioteca si impegna ad offrire il patrimonio documentario catalogato, ordinato e aggiornato e a mettere a disposizione ambienti adeguati e confortevoli, nonché personale adeguatamente formato ed aggiornato.

5.2 Impegni degli utenti

L'utente si impegna ad utilizzare il patrimonio documentario con modalità idonee a non pregiudicarne lo stato di conservazione e la fruizione da parte di altri utenti. L'utente si impegna rispettare i tempi di consegna dei documenti in prestito, a rifondere il valore del documento in caso di smarrimento, a rispettare gli orari e le norme elementari della corretta convivenza civile. L'utente si impegna a rispettare gli spazi e gli arredi adottando un comportamento improntato al rispetto per gli altri utenti evitando di creare condizioni di disagio.

5.3 Reclami e diritti degli utenti

Gli utenti hanno diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalla biblioteca nella Carta dei Servizi. Il reclamo può essere a voce o per iscritto e deve contenere le generalità, nonché indirizzo e reperibilità dell'utente.

Tutti gli utenti possono accedere ai servizi senza discriminazioni, avendo la massima garanzia di riservatezza. Hanno inoltre il diritto di essere informati sulle novità ed iniziative del Servizio.

6. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento *in progress* e può essere modificata qualora risulti necessario. La biblioteca si impegna ad aggiornare la parte di specifica competenza ogni volta vengano aggiunti o modificati i servizi previsti. L'aggiornamento avviene con delibera dell'organo istituzionale competente.

ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
09.00-12.00 14.30-18.30	09.00-12.00 14.30-18.30	chiuso	09.00-12.00 14.30-18.30	09.00-12.00 14.30-18.30	09.00-12.00