



*Biblioteca Comunale  
di Cavalese*

IL SEGRETARIO COMUNALE  
F. TO - dott. Mauro Girardi -

## **CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE DI CAVALESE**

### **CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI**

La *Carta dei servizi* descrive le modalità di erogazione dei servizi della biblioteca, allo scopo di fornire agli utenti l'opportunità di interagire e diventare parte attiva di un percorso di crescita, volto anche a formulare proposte di miglioramento dei servizi ed a controllare le prestazioni offerte.

Nel presente "contratto di servizio" la biblioteca individua i principi, le modalità e gli standard qualitativi dei servizi offerti, impegnandosi a fornire informazioni chiare su qualità e modalità della loro erogazione, nonché a rendere espliciti i diritti e i doveri di tutti coloro che ne usufruiscono.

La Carta è resa pubblica attraverso la pubblicazione sul sito web del Comune di Cavalese (<http://www.comunecavalese.it/Aree-tematiche/Biblioteca>), ed è in distribuzione gratuita presso la biblioteca, affinché ogni utente possa prenderne visione e averne una copia.

#### **La missione della nostra biblioteca**

La biblioteca è un servizio del Comune di Cavalese, gestito dal Comune in forma diretta per rispondere ai bisogni di informazione, crescita e sviluppo culturale e professionale dei cittadini, per sostenere l'attuazione del diritto allo studio, i percorsi della formazione permanente, le esigenze legate all'intrattenimento e all'impiego del tempo libero.

La biblioteca costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali, contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future, si propone come testimonianza dell'identità locale.

La biblioteca vuole favorire e rendere duraturo questo contatto con la generalità dei cittadini grazie alla disponibilità di spazi e ambienti confortevoli, alla competenza e disponibilità del personale, alla qualità e ricchezza delle raccolte e all'offerta di strumenti congrui ai bisogni conoscitivi della contemporaneità.

Come servizio pubblico di base, volto ad assicurare a tutti un libero ed equo accesso alle informazioni e alle idee, la biblioteca si rivolge alla totalità degli utenti reali e potenziali. Essa persegue un carattere generalista nel rivolgersi a pubblici differenziati (per età, cultura, nazionalità), nel dare risposte ad esigenze informative e conoscitive diverse (informazione bibliografica, assistenza nelle ricerche scolastiche, reference personalizzato, consigli di lettura), nel garantire diverse modalità di fruizione (studio individuale e collettivo, lettura in relax, orientamento bibliografico), mettendo a disposizione documenti eterogenei (nel supporto, nel contenuto, nel livello di approfondimento).

La biblioteca ispira la propria azione ai principi del *Manifesto Unesco delle biblioteche pubbliche*, nel perseguire la libertà e il benessere della società e degli individui. In questo senso intende porsi come spazio cittadino di qualità, liberamente utilizzabile, aperto alla condivisione e alla convivialità, un luogo di incontro e di dibattito per la crescita culturale.

## **CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE DI CAVALESE**

### **PARTE PRIMA. I PRINCIPI FONDAMENTALI**

La biblioteca comunale di Cavalese appartiene all'insieme delle biblioteche che costituiscono il Sistema Bibliotecario Trentino ed aderisce alle impostazioni generali che caratterizzano il sistema stesso.

Il Sistema Bibliotecario Trentino e la biblioteca di Cavalese riconoscono e fanno propri quali principi generali del proprio operato:

#### **1. Uguaglianza**

I servizi della biblioteca sono aperti a tutti i cittadini italiani e stranieri, senza alcuna restrizione territoriale e indipendentemente dalle loro specifiche condizioni di vita e residenza.

L'uguaglianza è intesa come rifiuto di ogni discriminazione e come rispetto e valorizzazione delle diversità. La biblioteca offre i propri servizi in regime di parità, senza operare alcuna distinzione di età, razza, orientamento sessuale, religione, nazionalità, lingua, condizione fisica, sociale, economica o grado di istruzione.

## **2. Imparzialità**

La biblioteca ispira il comportamento dei propri operatori a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità nei confronti degli utenti. Eventuali varianti alle condizioni di fornitura standard dei servizi bibliotecari sono fatte valere non a favore di singoli utenti, ma a favore di categorie esplicitate di soggetti, per i quali risulti funzionale l'adozione di condizioni particolari di erogazione del servizio.

## **3. Continuità**

L'apertura al pubblico della biblioteca e l'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni, nell'ambito degli orari comunicati al pubblico. In caso di chiusura straordinaria o di riduzione dell'orario o dei servizi, anche per l'esercizio del diritto di sciopero degli operatori, si impegna a comunicare tempestivamente le variazioni tramite il sito web e in sede. In caso di riduzione o interruzione del servizio per motivi tecnici, si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

## **4 Diritto di scelta**

La biblioteca non effettua alcuna censura ideologica, politica e religiosa all'atto della selezione dei documenti da inserire nelle raccolte e si impegna a raccogliere le diverse espressioni del pensiero per riflettere la pluralità dei punti di vista negli orientamenti di pensiero e nei giudizi sull'evoluzione della società.

## **5 Partecipazione**

La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, garantendo modi semplici per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami. Favorisce il loro ruolo attivo nella formazione e nell'incremento delle raccolte, offrendo l'opportunità di presentare richieste di acquisto e di donare libri o altro materiale.

Promuove la partecipazione degli utenti alle attività culturali della biblioteca, offrendo loro l'opportunità di mettere a disposizione le proprie competenze personali e professionali a titolo gratuito.

Sostiene la creazione di gruppi di lettura tra gli utenti e collabora con le associazioni locali per la realizzazione di eventi ed altre occasioni di arricchimento del servizio.

## **6. Efficienza ed efficacia**

La biblioteca di Cavalese ispira la propria azione quotidiana ai criteri di efficacia (utilizzo delle risorse in modo da raggiungere i migliori risultati) e di efficienza (conseguendo gli obiettivi prefissati). A tale scopo, si impegna a misurare i propri indicatori di servizio (anche in collaborazione con l'Ufficio provinciale) e ad adottare le opportune azioni di collaborazione con le altre biblioteche del territorio.

# **PARTE SECONDA. GLI STRUMENTI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

## **1. Gli ambienti e gli spazi**

Gli ambienti dedicati al servizio bibliotecario e gli spazi specifici per la lettura e la consultazione individuale sono rispettosi delle norme di sicurezza, confortevoli e adeguati alla tipologia d'utenza.

La biblioteca intercomunale si articola in Biblioteca comunale di Cavalese e Punto di lettura di Carano.

Biblioteca comunale di Cavalese

via Marconi, 8

tel. 0462 231150

mail [cavalese@biblio.infotn.it](mailto:cavalese@biblio.infotn.it)

sito internet: <http://www.comunecavalese.it/Aree-tematiche/Biblioteca>

facebook: <https://www.facebook.com/bibliotecadicavalese/>

Punto di lettura di Carano

via Giovanelli, 38

tel. 0462 340244

La biblioteca di Cavalese, situata al pianterreno del Centro Servizi socio-assistenziali è suddivisa in:

- ampia sala per tutti i servizi: banco informazioni e prestito, postazioni internet, tavoli e sedie per lettura e studio, divani, tutte le raccolte librerie a scaffale aperto, quotidiani e periodici;
- sala ragazzi: spazio bambini 0-6; spazio ragazzi 6-14 con tavoli per lo studio individuale e di gruppo.

## **2. Le raccolte**

Le raccolte documentali sono interamente catalogate nel Catalogo Bibliografico Trentino (CBT), secondo gli standard internazionali, e periodicamente aggiornate attraverso nuove acquisizioni o implementate da donazioni e da scambi.

I criteri di costruzione e aggiornamento delle raccolte sono esplicitati nella *Carta delle collezioni*.

L'incremento del patrimonio deriva dall'acquisto di libri, periodici, audiovisivi e risorse elettroniche effettuato sulla base delle disponibilità di bilancio.

La biblioteca partecipa a progetti di acquisizioni coordinate a livello territoriale.

La biblioteca favorisce la partecipazione dei cittadini alla formazione delle raccolte, attraverso l'opportunità di effettuare proposte di acquisto, e le donazioni di libri e altri materiali. Il materiale pervenuto in dono viene valutato dal personale e inserito nelle raccolte se adatto e coerente, oppure destinato alla vendita attraverso un periodico mercatino.

La biblioteca opera periodici interventi di scarto del materiale bibliografico rovinato dall'uso, obsoleto, superato o comunque non più idoneo ad offrire una risposta adeguata ai requisiti del servizio, impiegando specifiche procedure. I documenti scartati possono essere destinati alla vendita al pubblico attraverso mercatini, oppure essere ceduti gratuitamente ad altre biblioteche, associazioni, scuole, che ne facciano richiesta.

## **3. Il personale**

La biblioteca si avvale di personale pubblico, qualificato e orientato al servizio, idoneo a rispondere alle richieste dell'utenza e a svolgere le attività di back office, e impegnato nelle attività di pianificazione, predisposizione, erogazione e valutazione dei servizi.

Il personale fa riferimento al *Codice di comportamento dei dipendenti pubblici*, adottato dal Comune, e al *Codice deontologico dei bibliotecari*, adottato dall'AIB-Associazione Italiana Biblioteche (<http://www.aib.it/chi-siamo/statuto-e-regolamenti/codice-deontologico/>).

L'aggiornamento professionale permanente del personale è un impegno primario della biblioteca, tramite i corsi proposti dall'Ufficio per il Sistema Bibliotecario Trentino e dalla Sezione Trentino-Alto Adige dell'Associazione Italiana Biblioteche.

La cura del rapporto con l'utente e il miglioramento della qualità della relazione fra il personale e l'utente nel servizio offerto sono valori prioritari che la biblioteca pone a fondamento della propria azione per rafforzare l'affidabilità della biblioteca e far crescere l'apprezzamento dei suoi servizi.

## **4. Le risorse economiche, strumentali e organizzative**

La biblioteca è un Servizio del Comune di Cavalese, articolato in due settori: gestione servizi all'utenza e settore cultura.

E' dotata di risorse economiche adeguate al buon funzionamento della struttura, delle attività e dei servizi, compreso l'aggiornamento del patrimonio, secondo il bilancio di previsione e il Piano esecutivo di gestione del Comune.

Mette a disposizione del pubblico materiale librario moderno, periodici correnti, cd musicali, dvd, audiolibri e ebook, e strumenti informatici adeguati (4 postazioni PC, stampante e fotocopiatrice).

La biblioteca fa parte del Sistema Bibliotecario Trentino, e partecipa ad attività e progetti in cooperazione con le altre biblioteche trentine, ed in particolare con quelle del territorio.

## **PARTE TERZA. I SERVIZI**

### **1. Accesso agli spazi della biblioteca**

L'orario di apertura al pubblico della biblioteca di Cavalese è il seguente:

dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle 12.00 e dalle ore 14.30 alle 18.30.

L'orario è in vigore tutto l'anno e non si effettuano periodi di chiusura.

La biblioteca è chiusa nei giorni festivi, il 20 gennaio in occasione della Festa patronale e in due giornate stabilite dall'amministrazione comunale per tutti gli uffici comunali.

L'orario di apertura al pubblico del punto di lettura di Carano è il seguente:

lunedì, giovedì e sabato dalle ore 15.30 alle 18.30.

L'accesso agli spazi della biblioteca è libero e non sottoposto a registrazione o controllo.

All'interno della biblioteca possono essere introdotti liberamente zaini, cartelle, borse, ecc.

La biblioteca invita a non lasciare incustoditi gli oggetti personali presso le postazioni di lettura, poiché non risponde di eventuali usi impropri condotti da parte di altri utenti.

Gli utenti sono invitati ad impostare la suoneria dei telefoni cellulari in modalità silenziosa e a non telefonare all'interno della biblioteca.

In biblioteca sono ammessi i cani, accompagnati dal proprietario, che avrà cura di non arrecare disturbo o danni, e di tenerli al guinzaglio.

## **2. Lettura e consultazione in sede**

Tutto il patrimonio della biblioteca è collocato a scaffale aperto ed è consultabile liberamente.

La consultazione in sede è consentita a tutti i cittadini, compresi coloro che non sono titolari di tessera di iscrizione alla biblioteca.

Il riordino dei libri è a cura del personale della biblioteca che ne garantisce una corretta risistemazione. Gli utenti sono invitati a lasciare sui tavoli i documenti consultati e a non ricollocarli sugli scaffali.

## **3. Servizio di prestito**

Sono ammessi al prestito tutti i cittadini italiani e stranieri, senza alcuna restrizione territoriale. Per il prestito è necessaria l'iscrizione ai servizi della biblioteca per la quale si richiede la compilazione di un modulo e un documento di identità valido. I dati personali sono gestiti secondo i criteri previsti dalla legge sulla privacy. L'iscrizione si effettua di persona ed è gratuita.

Per i minori è richiesta la firma di un genitore.

### **Tessera personale**

Al momento dell'iscrizione viene rilasciata gratuitamente una tessera personale, valida in tutte le biblioteche del Sistema Bibliotecario Trentino.

La tessera ha validità illimitata. L'utente si impegna a comunicare ogni variazione dei dati personali e delle informazioni fornite, sia per facilitare le comunicazioni della biblioteca, sia per partecipare attivamente all'aggiornamento statistico dei dati.

Il titolare della tessera è responsabile del corretto uso e della restituzione dei documenti registrati a suo carico, e perciò si impegna a non cederne l'impiego a terzi.

Gli utenti sono invitati a portare con sé la tessera, al fine di garantire rapidità e sicurezza nella registrazione dei prestiti.

### **Prestito**

Il patrimonio della biblioteca è ammesso al prestito fatte salve ragioni di tutela e di consultazione.

L'utente può prendere in prestito un massimo di 3 dvd, 3 cd audio, 3 audiolibri, mentre per i libri non è fissato un numero massimo (un limite può essere necessario nel caso di libri sullo stesso argomento).

La durata del prestito è fissata in:

30 giorni per libri ed audiolibri;

15 giorni per le ultime uscite collocate sull'espositore all'ingresso;

14 giorni per gli ebook di MedialibraryOnLine;

7 giorni per i numeri arretrati dei periodici in abbonamento;

5 giorni per dvd e cd audio.

E' possibile prolungare la durata del prestito per pari periodo se i documenti non sono stati prenotati da altri utenti. La richiesta di rinnovo può essere effettuata di persona, via telefono o via mail.

Gli utenti possono prenotare i documenti già in prestito, di persona, via telefono o via mail. Una volta rientrata l'opera prenotata, l'utente viene subito avvisato via sms o mail. L'opera viene tenuta in deposito per 7 giorni, trascorsi i quali, se non ritirata, viene resa disponibile per altri utenti.

Sono esclusi dal prestito: i documenti destinati alla consultazione generale; gli audiovisivi pubblicati negli ultimi 18 mesi (per il rispetto della vigente normativa in materia di diritto d'autore); i quotidiani; l'ultimo numero dei periodici.

La restituzione può essere fatta personalmente dall'utente o da altre persone (non è necessario esibire la tessera) presso la biblioteca o per posta all'indirizzo della biblioteca.

La biblioteca si propone di aiutare gli utenti a rispettare le date di restituzione: rilasciando un segnalibro-scadenziario a titolo di promemoria, e offrendo l'opportunità di rinnovare i prestiti in scadenza. L'utente in ritardo viene richiamato con solleciti inviati via mail, sms o telefono. Al terzo sollecito l'utente è sospeso dal servizio di prestito fino alla restituzione dei documenti scaduti.

I documenti presi in prestito devono essere trattati con cura e non possono essere danneggiati. In particolare non devono essere sottolineate le pagine e rigati o graffiati i dvd. Al momento della restituzione l'utente deve segnalare eventuali anomalie nel funzionamento di cd e dvd.

In caso di smarrimento o danneggiamento del materiale preso in prestito, l'utente deve consegnare alla biblioteca una nuova copia identica a quella danneggiata o smarrita. Nel caso l'edizione non sia più in commercio, concorderà con il bibliotecario la sostituzione con un'altra edizione dell'opera o con un'altra opera o con il pagamento del corrispondente valore.

#### **Prestito interbibliotecario**

Il prestito interbibliotecario provinciale è il servizio che il Sistema Bibliotecario Trentino 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 può quindi accedere a tutto il patrimonio del SBT ammesso al prestito.

La biblioteca si impegna ad offrire il servizio di prestito interbibliotecario, e segue disciplina specifica unitaria e condivisa tra le biblioteche del Sistema che prevede: la gratuità del servizio, l'esclusione del materiale audiovisivo o altro non ammesso al prestito, l'evasione della richiesta entro due giorni lavorativi, l'informazione sulla disponibilità e i tempi di arrivo dei documenti.

I tempi per l'arrivo del documento sono variabili, in quanto determinati dalla velocità di risposta della biblioteca prestante e dall'efficienza del servizio postale. All'arrivo del documento richiesto, l'utente viene avvisato tramite sms o mail. L'opera viene tenuta in deposito per 7 giorni, trascorsi i quali, se non ritirata, viene restituita alla biblioteca proprietaria.

#### **4. Patrimonio e documentazione**

La biblioteca aderisce al Catalogo Bibliografico Trentino (CBT), <http://www.cbt.biblioteche.provincia.tn.it>, catalogo unico integrato del sistema, e alle sue evoluzioni; provvede alla composizione, cura e aggiornamento delle collezioni documentarie, secondo gli indirizzi della *Carta delle collezioni*, rendendole disponibili all'utenza.

Tutto il materiale posseduto è incluso nel catalogo on line. Il catalogo informa in tempo reale sulla situazione dei documenti, indicando se al momento della ricerca sono disponibili o in prestito.

La biblioteca di Cavalese si impegna in particolare a:

- aggiornare le proprie collezioni con nuove acquisizioni e con attività di scarto;
- seguire nell'incremento delle collezioni i desiderata degli utenti compatibilmente con la coerenza della raccolta;
- raccordarsi con le altre biblioteche del territorio per un più funzionale arricchimento del patrimonio;
- rispettare la politica di incremento del patrimonio, così come definita dalla *Carta delle collezioni* della propria struttura ed eventualmente di sistema.

#### **5. Informazione, consulenza, orientamento e comunicazione**

Gli operatori della biblioteca forniscono agli utenti assistenza ed informazione in merito ai servizi della biblioteca, alla disposizione del patrimonio, alla ricerca del materiale, alle modalità di gestione del patrimonio consultato in sede, alle opportunità di accesso al patrimonio digitale e online. Il servizio di consulenza e di orientamento è offerto da personale qualificato, ed è rivolto a tutti, anche se non iscritti alla biblioteca.

Le informazioni sui servizi della biblioteca, sui materiali posseduti e la loro effettiva disponibilità, la situazione dei propri prestiti e l'eventuale rinnovo, le prenotazioni, si possono ricevere anche per telefono o via mail.

La biblioteca permette la riproduzione dei libri e periodici per uso personale, nel rispetto delle limitazioni fissate dalle *Norme sul diritto d'autore* (Legge n. 248 del 18 agosto 2006). Sono escluse le opere la cui riproduzione sia considerata dannosa per l'integrità dell'esemplare.

Sono possibili, a pagamento, la fotocopiatura in bianco e nero in formato A4 e A3 e la stampa in formato A4 in bianco e nero e a colori.

#### **6. Servizi per i bambini e i ragazzi, le loro famiglie, le scuole e gli insegnanti**

La biblioteca dedica particolare attenzione ai bambini e ragazzi, mettendo a disposizione una sala ragazzi separata riservata a loro, con settori e spazi per le diverse età.

La biblioteca aderisce al Distretto Famiglia della Valle di Fiemme e al Progetto NPL Nati per leggere, con l'obiettivo di proporre servizi ed offerte rivolte alle famiglie e ai bambini fin da piccolissimi.

Collabora con la scuola dell'obbligo, la scuola d'infanzia e la scuola superiore e organizza iniziative finalizzate a promuovere la lettura nelle diverse fasce d'età.

#### **7. Navigazione internet**

La biblioteca mette a disposizione quattro postazioni fisse per la navigazione in internet e la consultazione del catalogo, e la rete wifi previa abilitazione mediante la tessera.

Per accedere al servizio è necessario essere iscritti alla biblioteca, e richiedere l'account al personale, previa presentazione di un documento di identità valido.

Per i minori di 18 anni l'accesso al servizio è possibile dietro autorizzazione di un genitore o di chi esercita la patria potestà, previa presentazione di un documento di identità valido.

L'utilizzo delle postazioni fisse è consentito per un massimo di un'ora durante l'orario di apertura della biblioteca. L'utilizzo della rete wifi con dispositivi personali non ha limiti di tempo, ed è possibile anche a biblioteca chiusa nell'atrio quando aperto, e nello spazio esterno antistante la biblioteca.

#### **8. Iniziative culturali**

La biblioteca propone iniziative specifiche rivolte anche a particolari fasce d'utenza. Organizza direttamente o in collaborazione con altri soggetti pubblici o privati, incontri, dibattiti ed altre iniziative volte a promuovere la conoscenza e l'uso delle raccolte, la lettura, l'informazione, la formazione ricorrente e il confronto fra saperi diversi. Favorisce la proposta e la realizzazione di iniziative culturali organizzate dall'utenza ed in particolar modo dal volontariato organizzato.

Collabora con le scuole, con il Centro EDA Educazione degli adulti per promuovere e proporre corsi per adulti, e con altri soggetti pubblici e privati. Propone piccole esposizioni bibliografiche a corredo di iniziative proprie o di altri soggetti. Su richiesta di enti e associazioni, può mettere a disposizione lo spazio all'ingresso o la sala ragazzi per piccole mostre fotografiche e esposizioni, compatibilmente con le esigenze della biblioteca stessa.

La biblioteca gestisce le prenotazioni delle due sale conferenze e riunioni situate al primo piano del Centro servizi socio-assistenziali, secondo le norme e le tariffe stabilite dall'Amministrazione comunale, disponibili sul sito del Comune, e fatta salva la precedenza di tutte le attività dell'Università della terza età e del tempo disponibile.

#### **9. Rilevazione della soddisfazione dell'utenza**

La biblioteca di Cavalese aderisce alle iniziative di rilevazione dei livelli di soddisfazione degli utenti proposte dal Sistema e ne utilizza i risultati per migliorare costantemente i servizi offerti. Può autonomamente realizzare rilevazioni di interesse proprio e specifico.

#### **VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La biblioteca si impegna, nel rispetto della struttura generale della Carta dei Servizi delle biblioteche del Sistema Bibliotecario Trentino, 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 tre anni dalla precedente edizione.

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.

#### **Redazione della Carta dei Servizi**

La Carta dei servizi è stata elaborata e conclusa nel febbraio 2016 secondo le indicazioni dell'Ufficio per il Sistema Bibliotecario Trentino della Provincia Autonoma di Trento, ampliando il modello di Carta dei servizi tipo adottato dalla Provincia con Deliberazione della Giunta Provinciale n. 789 del 12.05.2015.

***Revisione della Carta***

La Carta dei Servizi è soggetta a revisioni periodiche.

Il prossimo aggiornamento è previsto entro tre anni dall'entrata in vigore della presente.

