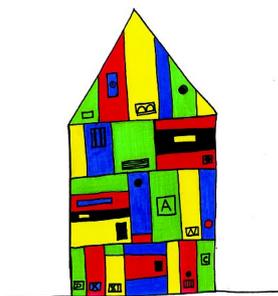




Comune di Borgo Valsugana

# **Carta dei servizi della Biblioteca pubblica comunale di Borgo Valsugana**



Biblioteca Pubblica comunale di Borgo Valsugana  
Via XXIV maggio, 7  
tf: 0461754052  
email: borgo.valsugana@biblio.infotn.it  
sito web: <https://sites.google.com/site/bibliotecaborgovalsugana>  
pagina Fb @BibliotecaBorgoValsugana

**Approvata con delibera di Giunta Comunale del  
Revisione ISO**

## **INDICE**

### **I PRINCIPI FONDAMENTALI**

- 1.1 Cos'è la Carta dei servizi**
- 1.2 La missione della biblioteca**
- 1.3 I principi fondamentali**

### **2. GLI STRUMENTI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

- 2.1 Ambienti e spazi**
- 2.2 Collezioni**
- 2.3 Personale**
- 2.4 La cooperazione interbibliotecaria**

### **3. I SERVIZI**

- 3.1 Accesso**
- 3.2 Consultazione e lettura in sede**
- 3.3 Iscrizione e rilascio della tessera**
- 3.4 Prestiti e prenotazioni**
- 3.5 Angolo del Lib(e)ro scambio**
- 3.6 Servizio di riproduzione e stampa**
- 3.7 Internet**
- 3.8 Consulenza bibliografica**
- 3.9 Comunicazione**
- 3.10 Attività didattica, promozione alla lettura e promozione culturale**
- 3.11 Tirocini e stages**

### **4. DIRITTI E DOVERI**

- 4.1 Impegni della Biblioteca**
- 4.2 Doveri degli utenti**
- 4.3 Reclami**

### **5 CERTIFICAZIONI**

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

### **ALLEGATO:**

### **MISURAZIONE DELLO STANDARD DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA**

# 1. I 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 della biblioteca di Borgo Valsugana (<https://sites.google.com/site/bibliotecaborgovalsugana/>).

## 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

I principi che regolano l'attività della biblioteca di Borgo Valsugana sono:

**Eguaglianza** – Tutti possono accedere ai servizi, senza distinzione di età, razza, 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 d'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 dai propri utenti, secondo quanto stabilito dal Regolamento Europeo UE/2016/679 e comunicato tramite l'informativa relativa al trattamento dei dati personali nel Catalogo Bibliografico Trentino disponibile in formato cartaceo e sul sito della 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. Ogni due anni sottopone agli utenti un questionario

relativo al gradimento del servizio, i cui risultati sono esposti in biblioteca e pubblicati sul sito.

**Continuità** - I servizi sono erogati secondo il principio di continuità e regolarità: gli orari di apertura sono definiti in base alle esigenze della comunità di riferimento. In caso di riduzione o interruzione del servizio per motivi tecnici verranno adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile. In ogni caso la Biblioteca si impegna a comunicare le variazioni degli orari di apertura tramite il sito web e i social network.

**Efficienza ed Efficacia** - Il servizio si ispira inoltre a principi di efficienza e di efficacia, tramite la cooperazione tra biblioteche che consente miglioramenti consistenti del livello delle prestazioni fornite, con il catalogo unico delle biblioteche della Provincia di Trento (CBT), il servizio di prestito interbibliotecario, quello di prestito di risorse digitali Medialibraryonline.

**Gratuità** – I servizi di accesso all'informazione (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 (LP 17/1977).

## **2. GLI STRUMENTI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

L'attività della biblioteca è normata dal Regolamento (approvato con deliberazione consiliare n° 45 del 29 agosto 2013) e organizzata tramite il Consiglio di biblioteca.

### **2.1 Ambienti e spazi**

La Biblioteca Pubblica Comunale di Borgo Valsugana, inaugurata il 27 novembre 1971, dal 26 settembre 1998 è situata all'interno dell'Istituto d'Istruzione Alcide DeGasperi in via XXIV maggio 7. L'uso degli spazi, di proprietà della Provincia Autonoma di Trento, è regolato tramite una convezione

Lo spazio a disposizione del pubblico è pari a 550 m<sup>2</sup>, il materiale è distribuito in aree divise per contenuto (narrativa, saggistica, consultazione, libri di argomento trentino, sezione locale, graphic novel), per tipologia degli utenti (prime letture, sezione ragazzi, giovani lettori, sezione adulti), per supporto (DVD, audiolibri, CD-musicali), vi sono inoltre alcune sezioni particolari (Scaffale famiglia, libri in lingua originale, scaffale interculturale, libri ad alta leggibilità). La biblioteca ospita il Fondo Alcide DeGasperi.

Nella sala principale, dove si trovano il bancone per i prestiti, gli espositori per le novità librarie e le vetrine tematiche, si svolge il servizio di informazione e ricerca e vi sono allestiti l'emeroteca, gli scaffali per i dvd, le guide turistiche, due postazioni pubbliche per il servizio internet e una per la consultazione del catalogo e l'accesso alle risorse digitali di Medialibraryonline.

Nella **Sezione adulti** i libri sono collocati sugli scaffali secondo una divisione per argomento e sono a disposizione per l'interessato che può visionarli

liberamente senza ricorrere al bibliotecario, che resta comunque a disposizione per ogni informazione. L'ordinamento dei volumi segue una classificazione per materia detta Classificazione Decimale Dewey (CDD): viene chiamata decimale perché colloca tutti i documenti in 10 classi da 0 a 9, che a loro volta possono essere suddivise in sottoclassi.

Ogni libro presenta sul dorso un'etichetta con cifre e lettere che indicano la sua collocazione. La prima cifra rappresenta il numero di classificazione CDD, eventualmente preceduto dall'indicazione della sezione, nella seconda riga compaiono le prime lettere dell'autore dell'opera (generalmente le prime lettere del cognome dell'autore), nella terza riga appare il numero consecutivo di opere con la stessa intestazione.

Così l'etichetta 833-KAF- 1 rappresenta un volume di narrativa tedesca (833) delle opere di Franz Kafka (KAF).

Nella biblioteca è presente una **Sezione trentina** che raccoglie le pubblicazioni riguardanti il Trentino. La disposizione sullo scaffale delle opere segue anche in questo caso la classificazione CDD. Le etichette sul dorso delle opere presentano una **T** (Trentino) che precede il numero di classificazione per distinguerle dal resto del patrimonio.

Oltre alla sezione trentina vi è una più specifica **Sezione locale** (sigla **SL**) che raccoglie le opere riguardanti specificatamente Borgo e il territorio della Comunità di Valle. Lo scopo di questo fondo è di permettere una migliore conoscenza della nostra zona e garantire la raccolta di materiali che altrimenti sarebbero dispersi. In questa sezione sono raccolti anche i cataloghi degli artisti che hanno esposto presso lo Spazio Klien (**SLK**), che riguardano l'attività di Castel Ivano incontri (**CII**), Casa Andriollo a Olle (**SMD**) e Arte Sella (**AS**).

Lo spazio dedicato ai frequentatori **più piccoli** comprende un'area con sedie e tavolini bassi, a misura di bambino, un trenino in legno e una pedana rialzata. Qui si possono trovare i libri rivolti ai bambini fino agli otto anni (sigla **PL** - "prime letture"). Si tratta in prevalenza di libri cartonati, sagomati con buchi, con tante figure e caratteri grandi. Nelle adiacenze vi è il fasciatoio e lo **Scaffale Family (SF)** che raccoglie i libri riguardanti la gravidanza, la cura, l'educazione e la salute dei bambini e degli adolescenti, i manuali e i saggi per genitori sulla crescita, le emozioni e lo sviluppo delle relazioni nella famiglia e nella vita sociale.

Lo spazio **per i ragazzi** del secondo ciclo della scuola elementare e delle medie è invece organizzato in due sezioni.

Narrativa (**RN**) - dove sono raccolti libri di narrativa che comprende sia i classici sia la recente produzione editoriale. In molti casi i libri sono ordinati per collane.

Saggistica (**R**) - questi libri trattano in modo semplice ma rigoroso i vari campi del sapere. L'ordine dei volumi segue la CDD. Sono libri che possono essere utilizzati sia per le ricerche scolastiche sia per accrescere le proprie conoscenze su argomenti che più interessano.

Infine vi è una sezione di **narrativa per i giovani (GN)** che raccoglie la

narrativa dedicata agli adolescenti i cui temi riguardano la crescita, le relazioni interpersonali, il passaggio dall'infanzia all'età adulta.

Oltre alla sala principale vi è **la saletta** che ospita le **opere di consultazione (C)** e il Fondo Alcide Degasperi. Qui sono raccolte enciclopedie, dizionari, atlanti e vari strumenti bibliografici il cui utilizzo è permesso solo in biblioteca. Nella stessa sala trova posto il **Fondo Alcide Degasperi (FD)** – si tratta della biblioteca privata dello statista i cui documenti non sono ammessi al prestito – e i libri del **Centro Studi su Alcide Degasperi (CSD)**, che riguardano la storia dei partiti e della politica tra il 1919 e l'epoca contemporanea.

Questa sala è di norma riservata agli studenti ed è garantito il silenzio. È anche lo spazio dedicato alle attività della biblioteca come corsi, presentazioni di libri, laboratori, proiezioni di film.

Il totale dei posti a sedere è 85, di cui 6 per i bambini.

Oltre a questi spazi vi è l'ingresso con la macchina per il caffè, l'ambiente dedicato al personale ausiliario, l'archivio, un piccolo magazzino e i servizi.

## 2.2 Collezioni

Il patrimonio documentario della biblioteca conta circa 50.000 documenti, di cui circa 3000 DVD.

La descrizione dettagliata delle raccolte e le modalità di sviluppo delle collezioni sono contenute nella “Carta delle Collezioni del Sistema Culturale Valsugana Orientale”, liberamente scaricabile dal sito:

<https://sites.google.com/site/bibliotecaborgovalsugana/home/patrimonio>

L'utente può esprimere i propri **desiderata**, ossia suggerimenti per l'acquisto di libri alla biblioteca, compilando l'apposito modulo o semplicemente con una richiesta orale. Essa verrà scritta in apposito file dal bibliotecario con la data della richiesta. Qualora il suggerimento sia ritenuto congruo rispetto alla natura delle raccolte della biblioteca, si provvederà all'acquisto, compatibilmente con il budget della Biblioteca.

Nel caso della **donazione** di pochi documenti questa viene esaminata e vengono catalogati e quindi immessi nel patrimonio della biblioteca solo i documenti che la biblioteca ritiene coerenti con la propria collezione. Si accettano solo documenti in buono stato e mai testi scolastici, enciclopedie e VHS. I documenti donati e non accettati possono essere destinati ad altre biblioteche, ad associazioni senza scopo di lucro e scuole oppure esposti sul tavolo di Libero scambio della biblioteca.

Per l'accettazione di donazioni e lasciti a favore della biblioteca che abbiano carattere di raccolta organica o vincolino la singola Amministrazione è necessario un provvedimento della medesima Amministrazione, previa acquisizione del parere del Consiglio di biblioteca circa la congruità con i fini istituzionali della biblioteca.

Tra le donazioni importanti vanno ricordate la Donazione Paoletto – che comprende volumi per lo più di argomenti riguardanti l'architettura, i giardini, la pittura botanica – e il Fondo De Bellat in comodato presso la Fondazione De Bellat alle Spagolle. La biblioteca raccoglie anche le tesi di laurea che siano di argomento locale o prodotte da laureandi di Borgo Valsugana. L'inventario dei due fondi e delle tesi è consultabile in formato excel sul sito della biblioteca.

### **2.3 Personale**

Il personale bibliotecario 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, alternanza scuola lavoro) si impegnano a rispondere ai requisiti di cortesia, competenza, disponibilità all'ascolto e all'aiuto, rispetto e prontezza nella risposta.

Il personale bibliotecario si impegna inoltre ad assistere l'utente nelle ricerche e nella localizzazione dei documenti con imparzialità, senza nessuna discriminazione, a garantire efficienza ed efficacia nell'erogazione del servizio, a garantire il rispetto della privacy nella gestione dei dati personali di cui sono in possesso e a rispettare gli standard della presente Carta.

Il Comune si assume l'impegno di garantire l'aggiornamento professionale permanente del personale tecnico bibliotecario garantendo interventi organici e regolari. L'aggiornamento continuo è anche un compito del bibliotecario, che ad esso si dedica con continuità. Il personale bibliotecario di ruolo, temporaneo e volontario si attiene ai principi della presente Carta e agli orientamenti espressi dai seguenti documenti:

Codice di comportamento del personale del Comune di Borgo Valsugana consultabile al sito:

<http://www.comune.borgo-valsugana.tn.it/>

Codice deontologico del Bibliotecario:

<http://www.aib.it/chi-siamo/statuto-e-regolamenti/codice-deontologico/>

### **2.4 La cooperazione interbibliotecaria**

La biblioteca comunale di Borgo Valsugana fa parte del Sistema Bibliotecario Trentino, che riunisce oltre 150 biblioteche pubbliche e private della Provincia di Trento. Esse lavorano per la formazione e l'aggiornamento condiviso del Catalogo Bibliografico Trentino (CBT), consultabile anche sul web con oltre 2 milioni di documenti. I rapporti con il CBT sono regolamentati da un'apposita convenzione (Delibera del Consiglio comunale N. 27 del 14/7/2020).

### **3. I SERVIZI**

#### **3.1 Accesso**

La Biblioteca è aperta a tutti secondo i seguenti orari:

Lunedì-venerdì: 9-12 14-18.30

Sabato: 9-12

Non è ammesso l'accesso con modalità che possano disturbare gli altri utenti, pregiudicando il servizio della Biblioteca come usare i cellulari, correre, parlare a voce alta. Nella saletta va mantenuto il silenzio.

In situazioni particolari e temporanee, come ad esempio attività per bambini, manifestazioni ed esposizioni e comunque con avviso preventivo, le modalità di utilizzo delle Sale possono essere provvisoriamente sospese.

#### **3.2 Consultazione e lettura in sede**

La consultazione dei materiali a scaffale aperto è libera e gratuita. Informazioni sulla collocazione dei materiali a scaffale vengono fornite a richiesta dal personale bibliotecario.

La Biblioteca garantisce spazi idonei per la consultazione dei propri materiali con particolare attenzione ai documenti non ammessi al prestito.

L'accesso all'archivio della biblioteca è consentito previa richiesta al personale bibliotecario.

Non è possibile ascoltare CD musicali e guardare film se non utilizzando i propri device.

#### **3.3 Iscrizione e rilascio della tessera**

La tessera di iscrizione ai servizi della Biblioteca è gratuita e consente di usufruire dei servizi di prestito personale, consultazione e informazione bibliografica. La tessera ha validità illimitata e vale per tutte le biblioteche del Sistema Bibliografico Trentino.

Possono iscriversi alla Biblioteca tutti i cittadini italiani e stranieri che presentino un documento di identità valido (carta d'identità, passaporto, permesso di soggiorno, patente di guida). Per i minori di 18 anni è richiesta l'autorizzazione scritta (attraverso la firma del modulo di iscrizione) da parte di un genitore.

L'utente si impegna a comunicare alla Biblioteca ogni variazione dei dati personali e delle informazioni che ha fornito al momento del rilascio, sia per facilitare le comunicazioni della Biblioteca, sia per partecipare attivamente all'aggiornamento statistico dei dati sugli utilizzatori del servizio.

In caso di smarrimento o furto l'utente è tenuto ad informare prima possibile la Biblioteca, che provvederà a sostituire la tessera, invalidando il vecchio codice. In assenza di comunicazione la responsabilità dell'uso di quella tessera rimane dell'utente titolare.

### 3.4 Prestiti e prenotazioni

Ogni utente in possesso di tessera di iscrizione ha facoltà di prendere in prestito fino ad un massimo di 10 libri per un mese, 5 DVD per dieci giorni. Il prestito è rinnovabile per altri 30/10 giorni, se nel frattempo il documento non è stato prenotato. La richiesta di rinnovo si può fare direttamente in Biblioteca, via telefono oppure via e-mail. Per particolari categorie di utenti (insegnanti, laureandi, ricercatori) è possibile estendere il numero massimo dei documenti prestabili, a fronte di documentate necessità temporanee di studio o lavoro.

Sono esclusi dal prestito, ma sempre consultabili in sede: tesi di laurea, enciclopedie, atlanti e dizionari; i documenti in una sola copia della sezione locale (**SL**) e il materiale d'archivio. Sono temporaneamente esclusi dal prestito anche i film usciti in DVD da meno di 18 mesi (come da art.69 della Legge 633 dd.22.04.1941 "Protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio").

L'utente è direttamente responsabile dei documenti presi a prestito fino alla loro restituzione. L'utente che smarrisce o danneggia un documento è tenuto a riacquistare lo stesso documento o, se fuori commercio, altro di pari valore indicato dal personale bibliotecario.

Gli utenti possono effettuare la prenotazione dei documenti già in prestito rivolgendosi di persona agli operatori della Biblioteca, per telefono o e-mail, dichiarando il proprio numero di tessera.

I materiali della Biblioteca si possono prenotare anche sul sito [https://strutture-provincia.primo.exlibrisgroup.com/discovery/search?](https://strutture-provincia.primo.exlibrisgroup.com/discovery/search?vid=39SBT_INST:39SBT_VU1&lang=it)

[vid=39SBT\\_INST:39SBT\\_VU1&lang=it](https://strutture-provincia.primo.exlibrisgroup.com/discovery/search?vid=39SBT_INST:39SBT_VU1&lang=it), dopo essersi autenticati. Appena il documento prenotato rientra, l'utente viene avvisato via o e-mail. Il materiale prenotato rimane fermo a disposizione dell'utente che l'ha richiesto per 10 giorni, se entro questo tempo l'utente non è ancora passato a ritirarlo il documento torna disponibile al prestito.

Al momento della restituzione l'utente è chiamato a verificare con l'operatore lo stato della propria tessera. L'utente può verificare la situazione aggiornata dei suoi prestiti anche on-line nell'area personale del sito [https://strutture-provincia.primo.exlibrisgroup.com/discovery/search?](https://strutture-provincia.primo.exlibrisgroup.com/discovery/search?vid=39SBT_INST:39SBT_VU1&lang=it)

[vid=39SBT\\_INST:39SBT\\_VU1&lang=it](https://strutture-provincia.primo.exlibrisgroup.com/discovery/search?vid=39SBT_INST:39SBT_VU1&lang=it) (accesso con autenticazione).

È possibile richiedere gratuitamente documenti presenti in altre biblioteche tramite il prestito interbibliotecario provinciale. All'arrivo del materiale richiesto l'utente viene avvisato dal bibliotecario, per via telefonica, via email. Il materiale prenotato rimane fermo a disposizione dell'utente che l'ha richiesto per 10 giorni, se entro questo tempo l'utente non è passato a ritirarlo, il documento viene rispedito alla Biblioteca proprietaria. La restituzione va effettuata entro 30 giorni e di norma non è previsto il rinnovo, tranne in casi di motivata richiesta. Le istruzioni e il Regolamento relative al servizio sono a cura della Provincia Autonoma di Trento.

Tramite la Biblioteca di Borgo è possibile accedere **al prestito nazionale e internazionale**. Tale servizio è a pagamento.

Gli e.book sono disponibili accedendo alla piattaforma di Media Library on Line ([www.medialibrary.it](http://www.medialibrary.it)), tramite una password che viene fornita dalla biblioteca via e-mail. L'utente, in modo autonomo utilizzando il proprio account, può prendere in prestito

- fino a 5 ebook download al mese (la durata è di 14 giorni, non rinnovabile);
- fino a 2 audiobook al mese (la durata è di 14 giorni, non rinnovabile);
- ebook e audiobook open (prestito illimitato).

**Esclusione dal prestito** – L'utente è escluso dal prestito dopo il terzo sollecito di restituzione dei prestiti e fino alla restituzione del materiale o alla regolarizzazione della propria posizione. Chi danneggia o smarrisce un documento ricevuto in prestito è tenuto a provvedere alla sua sostituzione.

### **3.5 Angolo del Lib(e)ro scambio**

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

### **3.6 Servizio di riproduzione e stampa**

Il servizio di riproduzione in fotocopia, scannerizzazione di documenti e di stampa da pc è disponibile per gli utenti della biblioteca che ne abbiano necessità, nel rispetto della normativa vigente in merito alla legge sul diritto d'autore.

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

Le tariffe delle fotocopie e delle stampe sono le seguenti:

A4 in bianco e nero: 10 cent. a foglio; A3 20 cent. a foglio; A4 a colori 1 euro; A3 a colori 2 euro **(delibera di Giunta n. ???)**.

La digitalizzazione dei documenti è gratuita.

### **3.7 Internet**

La Biblioteca offre l'accesso ad Internet per soddisfare le esigenze di ricerca 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 il WiFi. Nel secondo caso l'accesso è gestito direttamente dall'utente; nel primo ogni utente ha a disposizione un'ora di tempo al giorno per un massimo di tre ore a settimana.

Per accedere alle postazioni è possibile prenotarsi via mail, 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. L'accesso e l'uso di Internet è soggetto all'accettazione e al rispetto del Regolamento del servizio, disponibile in biblioteca o sul sito internet.

L'accesso di internet tramite WiFi è gratuito, senza limiti di tempo e senza necessità di iscrizione.

### **3.8 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.

Il personale bibliotecario offre assistenza personalizzata e gratuita per la realizzazione di ricerche bibliografiche specifiche, fornendo indicazioni e suggerimenti utili alla consultazione di cataloghi e repertori in linea, all'accesso ai documenti posseduti dalla Biblioteca e al recupero d'informazioni presenti in Internet.

### **3.9 Comunicazione**

La Biblioteca ha un proprio sito:

<https://sites.google.com/site/bibliotecaborgovalsugana>.

In questo spazio si trovano informazioni dettagliate sui servizi e sul patrimonio della Biblioteca.

Richieste, domande, suggerimenti e altre comunicazioni attinenti ai servizi possono essere inoltrate all'indirizzo e-mail della Biblioteca: [borgo.valsugana@biblio.infotn.it](mailto:borgo.valsugana@biblio.infotn.it).

Tutte le notizie sugli eventi culturali promossi dalla Biblioteca vengono comunicate tramite la pagina Facebook.

Altri strumenti di comunicazione sono la pagina Borgo Eventi sul sito del Comune di Borgo Valsugana <http://www.comune.borgo-valsugana.tn.it/> e il bollettino comunale "Borgo notizie" pubblicato a cadenza semestrale.

### **3.10 Attività didattica, promozione alla lettura e promozione culturale**

La Biblioteca incentiva visite e attività specifiche per le scuole presenti nel territorio comunale. Le attività possono essere proposte direttamente dalla Biblioteca, costruite assieme, oppure su richiesta delle istituzioni scolastiche. In questo caso saranno valutate dal Consiglio di Biblioteca.

La Biblioteca propone letture animate, laboratori creativi e incontri su varie tematiche in collaborazione con altre realtà del territorio.

Presso la biblioteca è attivo il **gruppo di lettura "Sirio"** composto da varie persone che si ritrovano per parlare e discutere insieme di ciò che hanno letto; il gruppo si riunisce a cadenza regolare non solo nei locali della biblioteca, ma anche in libreria, nei bar, nei musei e altri luoghi all'aperto. Per essere inseriti nella lista dei partecipanti è sufficiente lasciare il proprio nome con indirizzo e-mail in Biblioteca.

### **3.11 Tirocini e stages**

Per favorire la conoscenza diretta del mondo del lavoro, la biblioteca offre la possibilità di fare attività di tirocinio di formazione e orientamento a studenti delle scuole superiori e studenti universitari, in conformità con quelli che sono

gli indirizzi della delibera di Giunta Provinciale n. 676 del 27 aprile 2015.

Il progetto formativo da svolgere durante il tirocinio, per coloro che intendono fare una richiesta di inserimento per uno stage, dovrà essere concordato con il responsabile della biblioteca che terrà conto delle finalità formative del corso dei candidati, delle specifiche competenze ed attitudini, delle esigenze e caratteristiche della biblioteca. Durante lo stage al tirocinante sarà affiancato un tutor interno responsabile dello svolgimento del tirocinio.

La richiesta per il tirocinio e lo stage deve essere fatta dagli enti e dagli istituti con i quali sono attive, o che intendono attivare, convenzioni.

Presso il Comune di Borgo Valsugana è anche possibile effettuare il **servizio civile**, in quanto ente accreditato al Servizio Civile Nazionale ed al Servizio Civile Universale Provinciale.

**<http://www.comune.borgo-valsugana.tn.it/index.php/amministrazione-comunale/servizio-prestazioni-alla-persona-ed-alla-famiglia/173-servizio-civile>**

## 4. DIRITTI E DOVERI

### 4.1 Impegni della Biblioteca

Tutti i soggetti coinvolti nella 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 secondo le esigenze della comunità da servire;

approvare annualmente il PEG, ovvero il documento dell'Amministrazione che individua per ciascun servizio gli obiettivi da raggiungere, le dotazioni ed i relativi responsabili, che ha sostituito il piano culturale ed è consultabile al sito del Comune;

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;

accogliere e assistere l'utente nelle richieste con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;

impegnarsi a misurare gli standard di qualità dei servizi offerti, secondo quanto stabilito nella pubblicazione *Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane* elaborata dall'Associazione Italiana Biblioteche; i risultati della misurazione, effettuata ogni anno, verrà presentato al primo consiglio di biblioteca del nuovo anno, esposti nei locali della Biblioteca e pubblicati sul sito Internet.

### 4.2 Doveri degli utenti

L'utente deve:

-rispettare il **Regolamento sull'ordinamento** e l'attività della biblioteca ;

- rispettare i tempi di riconsegna dei documenti in prestito;

- non sottolineare i libri né annotarli ma conservarli con cura durante il periodo di prestito;

rifondere il valore del documento in caso di smarrimento;

rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il divieto di fumare;

rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione;

tenere un comportamento in biblioteca improntato al rispetto per gli altri utenti evitando di creare condizioni di disagio;

utilizzare la biblioteca rispettando la destinazione degli spazi e mantenendo il silenzio nelle sale destinate allo studio;

essere cortese, corretto, collaborativo con il personale;  
prendersi cura dei minori che si accompagnano in biblioteca, facendo in modo di limitare il disturbo agli altri;  
consumare cibi e bevande negli spazi consentiti;  
non correre né utilizzare pattini, skateboard, monopattini né altri strumenti di locomozione in biblioteca;  
far accedere animali in biblioteca solo se di piccola taglia: al guinzaglio con museruola oppure in braccio.

Il personale può allontanare o sospendere da uno o anche da tutti i servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti verso gli altri utenti, i documenti e gli arredi della biblioteca, il personale stesso.

Come si vede i doveri dell'Amministrazione si traducono in diritti della biblioteca, i doveri dei bibliotecari in diritti degli utenti. I doveri di ciascun utente si traducono in diritti della comunità.

### **4.3 Reclami**

Gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalla biblioteca nella Carta dei Servizi.

Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità, può essere presentato verbalmente, per iscritto o spedito per posta elettronica (reclami orali o telefonici dovranno essere confermati per iscritto). Non saranno presi in considerazione reclami anonimi. Al reclamo sarà data motivata risposta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 10 giorni lavorativi. Contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare la cause accertate degli eventuali disservizi. Gli utenti insoddisfatti hanno diritto di presentare le loro lamentele agli organi dell'Amministrazione o al Difensore Civico, nelle forme previste dallo Statuto e dai Regolamenti, fatti salvi i mezzi ordinari della giustizia amministrativa.

## 5 CERTIFICAZIONI

La Biblioteca condivide con altri uffici del Comune di Borgo Valsugana le seguenti certificazioni:

**ISO 9001:** la norma ISO 9001 è lo standard riconosciuto a livello internazionale per i sistemi di gestione per la qualità che fornisce una struttura e una serie di principi che garantiscono un approccio di buon senso alla gestione della propria organizzazione per soddisfare gli utenti.

**EMAS:** la sigla sta per Eco-Management and Audit Scheme, che è uno strumento di gestione ambientale volontario sulla base di uno schema armonizzato in tutta l'UE. Il suo obiettivo è quello di migliorare le prestazioni ambientali delle organizzazioni facendoli impegnano sia per la valutazione e la riduzione del loro impatto ambientale, e di migliorare continuamente le proprie prestazioni ambientali. La Biblioteca ha creato una apposita sezione che raccoglie testi sulla sostenibilità, il risparmio energetico, il trattamento dei rifiuti identificata dal prefisso EMA.

**Family in Trentino:** nel 2013 è stato assegnato al Comune di Borgo Valsugana il marchio "**Family in Trentino**", che certifica le politiche a favore delle famiglie adottate dal Comune e sostiene l'impegno di questo a costruirne di nuove, contribuendo a rendere a misura di famiglia il territorio trentino. La Biblioteca contribuisce al progetto con un apposito "**scaffale genitoriale**" (**SF**) nell'area bambini dove sono collocati testi specialistici e divulgativi sulle tematiche della *genitorialità*. Inoltre, a partire dal 2016 viene donato ai nuovi nati un libro cartonato e, dal 2020, è attivo il **Baby Pit Stop UNICEF**, un'area dove è possibile garantire alla mamma che allatta la possibilità di sedersi comodamente e di poter usufruire di un fasciatoio per il cambio del bambino.

La Biblioteca ha aderito nel 2002 al progetto **Nati per leggere**, su iniziativa della Provincia autonoma di Trento e della Sezione trentina della Federazione italiana medici pediatri. L'obiettivo è la sensibilizzazione dei genitori verso la lettura ad alta voce ai propri figli dal primo anno di vita, in considerazione degli effetti positivi che essa ha sullo sviluppo cognitivo e psicologico dei bambini.

## 6 VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei servizi è un documento in progress per sua stessa natura e può essere quindi modificabile qualora risulti necessario. Se ne prevede una durata massima di 5 anni.

La Carta è stata redatta a luglio 2020

## **ALLEGATO**

### **MISURAZIONE DELLO STANDARD DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA**

Uno dei modi per valutare la capacità della biblioteca di soddisfare le esigenze e le richieste della comunità di riferimento è dato dal rispetto di alcuni indicatori considerati particolarmente significativi.

Gli indicatori riguardano l'accessibilità del servizio (ovvero la superficie e l'apertura, altri come il numero di postazioni internet non sono stati considerati, vista la tendenza sempre più marcata all'uso del Wi-Fi); la sua vitalità (indice di spesa, di dotazione documentaria, del suo incremento e della dotazione di periodici); infine l'efficacia del servizio (indice di frequentazione, di prestito e di impatto).

Per la scelta degli indici si è fatto riferimento alle *Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane* elaborata dall'Associazione Italiana Biblioteche.

#### ***Indice di superficie***

Mette in relazione la superficie dell'area dei servizi al pubblico con la popolazione; serve a verificare l'adeguatezza della sede della biblioteca a contenere documenti, servizi e spazi per gli utenti.

**Calcolo:** 
$$\frac{\text{area di servizio al pubblico} \times 10}{\text{popolazione}}$$

#### ***Indice della dotazione documentaria***

Mette in relazione la dotazione documentaria posseduta dalla biblioteca con la popolazione; serve a verificare l'adeguatezza della collezione moderna della biblioteca in rapporto all'utenza potenziale.

**Calcolo:** 
$$\frac{\text{dotazione documentaria}}{\text{popolazione}}$$

#### ***Indice della dotazione di periodici***

Mette in relazione il numero dei periodici correnti con la popolazione; serve a verificare l'adeguatezza del patrimonio di periodici "vivi" messo a disposizione della biblioteca rispetto all'utenza potenziale.

**Calcolo:** 
$$\frac{\text{periodici correnti} \times 1000}{\text{popolazione}}$$

#### ***Indice di incremento della dotazione documentaria***

Mette in relazione gli acquisti della biblioteca – espressione della politica di incremento delle collezioni fondata su criteri di selezione e di scelta elaborati dallo staff della biblioteca – con la popolazione; serve a verificare l'impegno profuso dalla biblioteca per aumentare l'offerta documentaria e per mantenerla aggiornata.

**Calcolo:** 
$$\frac{\text{acquisti} \times 1000}{\text{popolazione}}$$

### ***Indice di impatto***

Definisce la percentuale degli iscritti al prestito sul totale della popolazione; serve a verificare l'impatto della biblioteca sui suoi utenti potenziali, cioè il suo radicamento nel territorio di riferimento.

**Calcolo:** 
$$\frac{\text{iscritti al prestito} \times 100}{\text{popolazione}}$$

### ***Indice di prestito***

Rileva il numero dei prestiti annuali rispetto alla popolazione; serve a valutare l'efficacia della biblioteca e la sua capacità di promuovere l'uso delle raccolte.

**Calcolo:** 
$$\frac{\text{prestiti}}{\text{popolazione}}$$

### ***Indice di circolazione***

Mette in relazione il numero totale dei prestiti con la dotazione documentaria della biblioteca; serve a verificare il tasso d'uso della collezione e la qualità delle raccolte.

**calcolo:** 
$$\frac{\text{prestiti}}{\text{dotazione documentaria}}$$

### ***Indice di fidelizzazione***

Mette in relazione il numero dei prestiti con il numero degli iscritti al prestito della biblioteca e verifica le frequenze di lettura e quindi il grado di fedeltà degli utenti alla biblioteca.

**Calcolo:** 
$$\frac{\text{prestiti}}{\text{iscritti al prestito}}$$

### ***Indice di frequentazione***

Rileva il numero totale delle visite annuali in biblioteca rapportato alla popolazione; è utile a verificare l'attrattiva che la biblioteca, nel suo insieme, esercita sui cittadini.

**Calcolo:** 
$$\frac{\text{visite}}{\text{popolazione}}$$

Ovviamente è possibile introdurre nuovi indicatori qualora si ritenessero importanti, come i posti di lettura per 1000 abitanti che verifica l'adeguatezza degli spazi, indice di dotazione di alcuni tipi di documenti come gli audiovisivi o gli audiolibri o la valutazione dell'impatto della biblioteca su alcune fasce d'età.

I dati in oggetto verranno resi pubblici sul sito della biblioteca e all'interno dei locali della stessa ogni anno.

**Nelle seguenti tabelle vengono indicati i dati e poi i valori di questi indici per la biblioteca di Borgo Valsugana, raffrontati con i valori definiti dall'AIB come standard.**

## **MISURE**

MISURE	DATI 2019	UNITA' DI MISURA
Popolazione	7.003	Abitanti
Superficie	411	Mq.
Dotazione	44.454	Documenti
Periodici	44	Testate
Acquisti	1775	Documenti
Iscritti	2.518	Utenti
Prestiti	22.610	Documenti
Presenze	26.721	Visitatori

## **INDICATORI**

INDICATORI	BIBLIOTECA	STANDARD AIB*
Ind. superficie	0,5	Da 0,5 a 0,7 mq. ogni 10 abitanti
Ind. apertura	40,30	Da 40 a 60 ore settimanali
Ind. dotazione documenti	6	Da 2 a 3 volumi pro capite
Ind. dotazione periodici	6,2**	Da 10 a 15 testate ogni 1000 abitanti
Ind. incremento	253	Da 200 a 250 acquisti annui ogni 1000 abitanti
Ind. impatto	35,9	Dal 25 al 40 % di iscritti sulla popolazione residente
Ind. prestito	3,22	Da 1,5 a 2,5 prestiti pro capite
Ind. circolazione	0,50 (togliere i non prestabili)	Da 0,7 a 1,5 per volume posseduto
Ind. fidelizzazione	8,97	Non rilevato
Ind. frequentazione	3,81	Non rilevato

\* la variazione è relativa alle dimensioni della popolazione servita

\* cui vanno aggiunte le testate consultabili in MLOL