



# **COMUNE DI BASELGA DI PINÉ**

## **PROVINCIA DI TRENTO**



### **BIBLIOTECA COMUNALE**



### **CARTA DEI SERVIZI**

## PREMESSA

La Biblioteca Comunale di Baselga di Piné è una biblioteca pubblica di base che, anche in piena adesione ai principi espressi dal Manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche, garantisce a tutti il diritto di accesso gratuito alla cultura e all'informazione e promuove lo sviluppo della comunicazione in tutte le sue forme.

La carta dei servizi è lo strumento con cui la biblioteca descrive i servizi offerti, dichiara i propri impegni nei confronti degli utenti e gli impegni degli utenti nei confronti della biblioteca, le prestazioni che s'impegna ad assicurare e il loro standard di qualità, nonché gli obiettivi di qualità da realizzare nel periodo di vigenza della Carta.

## PRIMA PARTE: I PRINCIPI FONDAMENTALI

### 1. Eguaglianza.

La biblioteca di Baselga di Piné ispira ogni sua attività al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e il servizio bibliotecario valgono nella stessa misura per tutti. La biblioteca non opera, nell'erogazione dei propri servizi, alcuna distinzione per motivi riguardanti l'orientamento sessuale, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche. Essa garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

La biblioteca applica il principio dell'uguaglianza nel senso di non operare alcuna ingiustificata discriminazione tra gli utenti portatori di condizioni personali e sociali diverse, senza che una tale applicazione comporti in modo automatico l'uniformità delle prestazioni per tutti: sono invece previste ed esplicitate nella presente Carta quelle iniziative ed azioni positive volte ad adeguare l'erogazione del servizio bibliotecario alle esigenze degli utenti portatori di abilità differenti.

### 2. Imparzialità.

La biblioteca di Baselga di Piné 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 in essa previsti deve essere continua, regolare e senza interruzioni, nell'ambito degli orari comunicati al pubblico. In caso di riduzione o interruzione del servizio per l'esercizio del diritto di sciopero degli operatori, essa rende pubblico e mette in atto un piano di emergenza che prevede l'apertura differenziata dei servizi in ragione del numero degli operatori presenti. 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. In ogni caso si impegna a comunicare le variazioni degli orari di apertura e fornitura dei servizi tramite il sito web e i social network.

### 4. Diritto di scelta.

La biblioteca di Baselga di Piné non effettua alcuna censura ideologica, politica e religiosa all'atto della selezione dei documenti da inserire nella collezione disponibile al pubblico e si impegna a raccogliere le diverse espressioni del pensiero per riflettere la pluralità dei punti di vista negli orientamenti e nei giudizi sull'evoluzione della società. La biblioteca di Baselga di Piné si impegna a raccordarsi con le altre biblioteche del Sistema Bibliotecario Trentino nella definizione degli orari di apertura al pubblico e nella scelta dei servizi erogati per offrire ai cittadini la più ampia opportunità di scelta nell'accesso alle diverse biblioteche distribuite sul territorio.

## 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 da acquisire all'interno della collezione o da destinare ad altri scopi. 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 de servizio. Svolge almeno una volta ogni due anni una indagine di customer satisfaction volta a rilevare il grado di soddisfazione registrato tra i frequentatori. Promuove una volta all'anno un'assemblea pubblica con i lettori per la presentazione dei risultati di servizio e per raccogliere le osservazioni degli utenti.

## 6. Efficienza ed efficacia.

La biblioteca di Baselga di Piné ispira la propria azione quotidiana ai criteri di efficacia (utilizzo del le 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 e a promuovere tutte quelle azioni collaborative dalle quali derivare economie di scala.

# PARTE SECONDA: GLI STRUMENTI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

## 1. Gli ambienti e gli spazi

La biblioteca di Baselga di Piné, istituita nel 1970, è un servizio del comune di Baselga di Piné gestito in forma diretta. La biblioteca cura oltre le attività culturali proprie anche quelle organizzate dall'Assessorato comunale alla cultura. In questa veste collabora con le associazioni e le scuole locali.

La sede della biblioteca è in via del 26 maggio al primo piano dell'edificio che a piano terra ospita gli ambulatori medici. La biblioteca è strutturata in un ambiente unico che ha una superficie di complessivi 337 mq. ed è articolato in un piano di 227 mq e in un soppalco aperto di 110 mq. Al piano trova spazio la sezione per bambini, la sezione adulti, la sezione ragazzi, il bancone per prestiti e reference, le postazioni multimediali ad uso pubblico, la sala studio e l'angolo di quotidiani e periodici. Il soppalco ospita le opere di consultazione e uno spazio studio. Su un lato del pianerottolo di ingresso trovano spazio due servizi igienici attrezzati anche per disabili, uno anche con fasciatoio, in biblioteca è disponibile un angolo "allattamento" con poltrona ergonomica.

## 2. Le raccolte

La biblioteca conta, al 31.12.2013, 28.161 opere librarie di cui 7.829 per adulti e 20.332 per bambini e ragazzi oltre a ca. 2.000 opere su supporto multimediale (DVD-CD-CDROM). Il patrimonio è suddiviso nelle sezioni: ADULTI, RAGAZZI, BAMBINI, TRENTINO, STORIA LOCALE, PERIODICI. Tutte le opere sono accessibili a scaffale aperto.

Nella sezione ADULTI sono raccolti: libri di saggistica – classici della letteratura – opere di narrativa corrente – film su DVD – audiolibri – opere in lingua originale, tutti ordinati per numero di classificazione Dewey.

Nella sezione RAGAZZI sono raccolti: libri di narrativa per ragazzi (8-14 anni) e per giovani adulti (14-17 anni) ordinati per casa editrice e per collana editoriale; libri di divulgazione ordinati per numero di classificazione Dewey.

Nella sezione BAMBINI sono disponibili albi e libri per bambini ordinati per casa editrice.

Nella sezione TRENTINO sono raccolte, ordinate per numero di classificazione Dewey, le opere di argomento trentino.

Nella sezione STORIA LOCALE sono raccolte, ordinate per numero di classificazione Dewey, le pubblicazioni che si riferiscono alla comunità pinetana, le tesi di laurea su argomenti di storia e cultura locale e una raccolta di materiali minori (depliant-pieghevoli-fascicoli) prodotti da enti e associazioni locali.

Nella sezione PERIODICI sono disponibili ca. 50 tra quotidiani e periodici in abbonamento ed un altro centinaio che pervengono in omaggio.

La gestione delle raccolte è regolata dalla *Carta delle collezioni*. Sono incoraggiati suggerimenti e proposte di acquisto da parte degli utenti, che saranno accolti salvo i casi di: opera fuori commercio, costo eccessivo rispetto al budget disponibile e non coerenza con le collezioni. Similmente sono incoraggiate le donazioni di opere o di raccolte che saranno trattati secondo le modalità previste dalla *Carta delle collezioni*.

### 3. Il personale

Il personale a tempo indeterminato, un bibliotecario e 2 amministrative a tempo parziale, dipende dal Comune di Baselga di Piné. Accanto a loro opera per sette mesi all'anno del personale proveniente da progetti per l'accompagnamento all'occupabilità, nel 2014 da INTERVENTO 19 e progetto BIBLIOTECANDO. Questo personale è adibito a servizi di supporto (riordino documenti, predisposizione semplici elenchi, fotocopiatrice, distribuzione materiale pubblicitario, assistenza mostre e altro) ed al servizio di primo livello (controllo in sala, accesso alla rete, prestito libri) nei casi di assenza del personale di biblioteca.

Tutto il personale stabile conforma il suo comportamento a quanto previsto dal Codice di comportamento dei dipendenti pubblici e il bibliotecario in particolare a quanto previsto dal Codice deontologico del bibliotecario.

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

La biblioteca di Baselga di Piné è una agenzia culturale stabile del comune di Baselga di Piné che garantisce il suo funzionamento attraverso la messa a disposizione delle risorse economiche necessarie per le spese del personale, della manutenzione della sede, della gestione corrente e per le attività culturali.

Presso la propria sede la biblioteca mette a disposizione del pubblico quattro postazioni multimediali con collegamento alla stampante, una fotocopiatrice con funzione di scanner.

La biblioteca fa parte del Sistema Bibliotecario Trentino e in quanto tale partecipa al Catalogo Bibliografico Trentino disponibile in linea attraverso OseeGenius <http://www.cbt.biblioteche.provincia.tn.it/oseegenius/>, aderisce (2014/2015) alla piattaforma digitale MediaLibraryOnLine della provincia di Trento <http://trentino.medialibrary.it/home/home.aspx> e al progetto SCEGLILIBRO <http://www.sceglilibro.it/>.

## PARTE TERZA: I SERVIZI

### 1. Accesso agli spazi della biblioteca

La biblioteca è aperta al pubblico nel seguente orario:

#### INVERNALE

Lunedì	CHIUSO	CHIUSO	CHIUSO
Martedì	10,00—12,00	14,30—18,30	CHIUSO
Mercoledì	CHIUSO	14,30—18,30	CHIUSO
Giovedì	CHIUSO	14,30—18,30	19,30—21,30
Venerdì	10,00—12,00	14,30—18,30	CHIUSO
Sabato	CHIUSO	14,30—18,30	CHIUSO
Domenica	CHIUSO	CHIUSO	CHIUSO

#### ESTIVO (da metà giugno a metà settembre)

Lunedì	CHIUSO	CHIUSO	CHIUSO
Martedì	10,00—12,00	15,00—19,00	CHIUSO
Mercoledì	10,00—12,00	15,00—19,00	CHIUSO
Giovedì	10,00—12,00	15,00—19,00	20,30—22,00
Venerdì	10,00—12,00	15,00—19,00	CHIUSO
Sabato	10,00—12,00	15,00—19,00	CHIUSO
Domenica	CHIUSO	CHIUSO	CHIUSO

La biblioteca è chiusa il 26 maggio, in occasione della festa patronale, il 24 e 31 dicembre e il sabato vigilia di Pasqua. In caso di chiusure straordinarie la biblioteca si impegna a darne tempestiva comunicazione attraverso avviso esposto all'ingresso.

L'accesso alla biblioteca è libero e non soggetto ad alcuna limitazione. Si può utilizzare il telefono cellulare tenendo la suoneria a basso volume, le conversazioni telefoniche vanno effettuate nello spazio esterno alla sala.

## 2. Lettura e consultazione in sede

Tutti possono liberamente entrare in biblioteca, consultare libri, giornali, riviste, sostare a studiare o a leggere negli spazi a ciò adibiti. I documenti sono esposti tutti a scaffale aperto. Lo spazio del sopralco è disponibile per la consultazione e lo studio. Su prenotazione è possibile ascoltare Cd musicali o guardare un film sulle postazioni multimediali facendo uso delle cuffie.

## 3. Prestito

Per usufruire del prestito a domicilio è necessario iscriversi compilando un modulo e presentando un documento di riconoscimento valido, i minori di 15 anni possono iscriversi facendo compilare il modulo da un genitore o da chi ne fa le veci.

L'iscrizione è gratuita e concessa a tutte le persone che la richiedano. Essa dà diritto ad utilizzare il servizio di prestito in tutte le biblioteche del Sistema Bibliotecario Trentino. Il servizio di prestito è gratuito. Al momento dell'iscrizione si chiede un numero di cellulare e in via subordinata un indirizzo di posta elettronica da utilizzare per l'invio tramite SMS o e-mail di solleciti e avvisi.

La tessera rilasciata al momento dell'iscrizione è personale ed ha validità illimitata, di qualsiasi utilizzo da parte di terzi ne risponde il titolare. I genitori hanno la facoltà di utilizzare le tessere dei figli minori di 15 anni. L'utente impossibilitato a recarsi in biblioteca per cause di forza maggiore può delegare ad altri, con nota scritta autografa, l'uso della sua tessera.

È interesse dell'utente comunicare qualsiasi variazione dei dati personali. Lo smarrimento o il furto della tessera va tempestivamente comunicato alla biblioteca che provvederà ad annullare immediatamente la tessera per evitare usi impropri da parte di terzi e a rilasciarne una nuova.

L'utilizzo della tessera per il prestito garantisce celerità ed evita errori di digitazione. Tuttavia se l'utente non ha con sé la tessera il prestito è comunque possibile, esibendo un documento di identità, se non è conosciuto personalmente dall'operatore.

Ogni utente può prendere a prestito contemporaneamente fino a 10 documenti con un massimo di tre novità librarie (opere entrate a far parte del patrimonio nei due mesi precedenti). I documenti in più unità sono considerati documento unico; gli insegnanti e i turisti possono prendere a prestito contemporaneamente fino a 15 documenti, gli Enti fino a 50 documenti.

Il prestito è personale e non può essere trasferito ad altri.

La durata del prestito è di 30 giorni per i documenti librari e di 10 giorni per gli audiovisivi. Nel periodo estivo, metà giugno – metà settembre, in considerazione della forte richiesta da parte degli ospiti dell'Altopiano, il prestito delle novità librarie (opere entrate a far parte del patrimonio nei due mesi precedenti), delle guide turistiche e delle opere di narrativa è fissato in 15 giorni.

Delle opere di consultazione (dizionari, enciclopedie...) è ammesso il prestito festivo, dalla sera del sabato al mattino del martedì.

Sono possibili fino a due rinnovi del documento, se questo non è prenotato. Il rinnovo può essere richiesto sia telefonicamente che con una mail.

È possibile prenotare le opere a prestito. Al rientro dal prestito viene inviato un avviso, tramite SMS o e-mail, al prenotante che ha tempo 4 giorni per ritirare i documenti richiesti.

A chi non restituisce le opere nei termini previsti è inviato un sollecito, tramite SMS o e-mail, se non provvede alla restituzione entro 10 giorni dal ricevimento dello stesso viene sospeso dal servizio di prestito fino alla riconsegna delle opere.

In caso di deterioramento o smarrimento di un documento l'utente è tenuto a riacquistarlo nella medesima edizione e qualora non fosse più in commercio a sostituirlo con un'opera di pari valore concordata con il responsabile della biblioteca.

Nell'ottica di una collaborazione di Sistema è possibile chiedere il prestito di opere disponibili presso altre biblioteche del Sistema Bibliotecario Trentino, ogni utente può chiedere fino a due opere contemporaneamente. I tempi di consegna dei documenti dipendono dalla celerità di risposta della biblioteca proprietaria e dall'efficienza del servizio postale. Similmente la biblioteca concede in prestito interbibliotecario i propri documenti.

Gli utenti hanno la facoltà di formulare proposte di acquisto. La biblioteca si impegna a dar corso alla richiesta entro 7 giorni, se non in contrasto con quanto previsto dalla *Carta delle collezioni*. Se le schede delle opere richieste sono già presenti nel catalogo del Sistema Bibliotecario Trentino la biblioteca si

impegna a renderle disponibili per l'utente entro 3 giorni dalla consegna, se da catalogare entro 5 giorni dal rientro dall'Ufficio Centralizzato di catalogazione.

#### 4. Informazione e documentazione

Le opere possedute dalla biblioteca sono presenti nel Catalogo Bibliografico Trentino accessibile in linea all'indirizzo <http://www.cbt.biblioteche.provincia.tn.it/oseegenius/>. Il CBT informa se il documento ricercato è disponibile o è a prestito.

La biblioteca rende disponibile per gli iscritti al prestito anche l'accesso gratuito alla piattaforma multimediale MediaLibraryOnline <http://trentino.medialibrary.it/home/home.aspx> da cui è possibile prendere a prestito, scaricare o consultare numerose risorse digitali (e-book, audiolibri, quotidiani e riviste...). Per accedere al portale è necessario richiedere in biblioteca username e password personali.

Il personale di biblioteca presta servizio di informazione e consulenza bibliografica, nel caso di ricerche complesse e/o approfondite, per dare risposta alle quali si prevede di impiegare più di 15 minuti, è necessario prendere un appuntamento. Risposte a quesiti semplici sono fornite anche telefonicamente.

La riproduzione del materiale di biblioteca è permessa nel rispetto di quanto dispone la legge sul diritto d'autore. La biblioteca mette a disposizione il servizio di fotocopatura nei formati A/3 e A/4. Per il servizio di fotocopatura o di stampa sono fissate le seguenti tariffe:

- A/4 fotocopie in bianco e nero A/4 euro 0,15 per ciascun lato, fotocopie a colori euro 0,80 su un lato e euro 1,50 su due lati;
- A/3 fotocopie in bianco e nero A/4 euro 0,30 per ciascun lato, fotocopie a colori euro 1,50 su un lato e euro 2,50 su due lati.

Su richiesta e prenotazione si effettuano scansioni di documenti. L'uso dello scanner è concesso per motivi di studio e informazione.

La biblioteca rende disponibile gratuitamente, all'interno dei suoi spazi e nelle immediate adiacenze dell'edificio che la ospita, l'accesso wi-fi ad Internet sia dalle 3 postazioni multimediali disponibili al pubblico che da dispositivi personali. Il tempo di accesso alla postazione della biblioteca è massimo di un ora con possibilità di rinnovo per un'altra ora se la postazione non è prenotata da altri utenti e comunque per un massimo settimanale di 6 ore. L'accesso a questo servizio è subordinato al rilascio di una password personali dietro presentazione di un documento di identità valido. Ai minori la password è rilasciata dietro richiesta diretta di un genitore o da chi ne fa le veci.

#### 5. Iniziative

La biblioteca organizza e gestisce iniziative culturali e corsi con l'intento di:

- promuovere il libro e la lettura;
- promuovere il progetto Nati Per Leggere;
- diffondere la conoscenza del territorio, della sua storia e della sua cultura;
- contribuire all'educazione permanente e all'autoformazione dei cittadini;
- fornire strumenti per conoscere e interpretare la contemporaneità;
- vivacizzare la stagione culturale estiva;
- far conoscere ed apprezzare il locale Museo del Turismo Trentino;
- promuovere e sostenere l'incontro, il dialogo e lo scambio tra le culture.

In questa sua azione la biblioteca ricerca la più ampia collaborazione con enti e associazioni operanti sul territorio.

La programmazione delle attività è volta anche a valorizzare e dare visibilità alle risorse culturali e artistiche presenti sul territorio.

La biblioteca collabora con le scuole di ogni ordine e grado presenti sul territorio comunale. In particolare, nell'intento di promuovere il libro e la lettura fin dalla più tenera età, propone a cadenza quindicinale brevi letture e il prestito di albi e libri per bambini presso le sedi delle locali scuole per l'infanzia (scuola di Baselga – Miola – Rizzolaga).

La biblioteca produce ogni mese un elenco delle novità librarie e lo affigge in bacheca.

La biblioteca ha una pagina Facebook su cui pubblica almeno 4 post mensili.

#### PARTE QUARTA: GLI IMPEGNI DELLA BIBLIOTECA

La biblioteca definisce annualmente alcuni requisiti minimi di servizio e gli obiettivi di sviluppo del servizio stesso. Per l'anno 2015 la biblioteca intende garantire i requisiti e perseguire gli obiettivi di seguito indicati.

La biblioteca si impegna a:

- contenere la chiusura totale della biblioteca a un massimo di 6 giorni feriali;
- dare tempestiva comunicazione attraverso avvisi affissi in bacheca e pubblicati sulla pagina FB nel caso di chiusure dovute a eventi straordinari non prevedibili;
- acquisire almeno il 70% delle proposte di acquisto avanzate dagli utenti;
- dare risposta alle mail pervenute entro 5 giorni;
- acquistare almeno 600 libri nell'anno;
- rendere disponibili i "desiderata" di cui è già presente la scheda a catalogo entro 3 giorni dall'arrivo in sede almeno nel 90% dei casi;
- rendere disponibili le nuove acquisizioni di cui è già presente la scheda a catalogo entro 20 giorni dall'arrivo in sede;
- rendere disponibili le novità librerie di cui non è presente la scheda a catalogo entro 6 giorni dal rientro in sede all'ufficio di catalogazione centralizzato;
- inoltrare le richieste di Prestito Interbibliotecario in giornata almeno nel 95% dei casi;
- inviare tempestiva comunicazione della disponibilità dei documenti prenotati;

Gli utenti sono sollecitati a presentare suggerimenti e proposte per il miglioramento del servizio, hanno altresì il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalla biblioteca nella Carta dei Servizi. Proposte, suggerimenti e reclami possono essere inoltrati sia su modulo prestampato che scrivendo una e-mail all'indirizzo [pine@biblio.infotn.it](mailto:pine@biblio.infotn.it) indicando le proprie generalità, segnalazioni anonime saranno cestinate. La biblioteca si impegna a rispondere entro 15 giorni. Nel caso di reclami si impegna a rimuovere, prima possibile, le eventuali cause del reclamo e a risarcire il reclamante con l'omaggio di una delle pubblicazioni curate dalla biblioteca.

#### PARTE QUINTA: GLI IMPEGNI DEGLI UTENTI

Ogni cittadino ha il diritto di usufruire dei servizi della biblioteca nel rispetto degli altri utenti, del personale, del materiale, delle attrezzature e della struttura.

Gli utenti devono:

- rispettare le regole della biblioteca, le scadenze e le tariffe stabilite per i servizi a pagamento;
- rispettare gli orari, le norme di buona educazione, il divieto di fumare;
- rispettare i documenti (non sottolineare né annotare i libri), le attrezzature e gli arredi;
- rifondere il valore dei documenti nel caso di smarrimento, furto o danneggiamento;
- tenere un atteggiamento rispettoso verso gli altri utenti e il personale di servizio;
- mantenere un atteggiamento di collaborazione con il personale.

#### PARTE SESTA: VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi entra in vigore dal 02.01.2015. Per il suo carattere sperimentale, in sede di prima applicazione è prevista una revisione entro il 31.12.2015.