

CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO TRENINO:

“BIBLIOTECA COMUNALE SAN MICHELE ALL'ADIGE”

Premessa

La Carta dei Servizi rappresenta un patto fra la biblioteca **“Comunale di San Michele all'Adige”**, aderente al Sistema Bibliotecario Trentino (SBT) e i suoi utenti. Attraverso questo strumento la biblioteca definisce i principi che intende rispettare nello svolgimento delle sue funzioni, la tipologia di servizi offerti e le relative modalità di erogazione. La Carta inoltre descrive i diritti e i doveri degli utenti che fruiscono dei servizi della biblioteca.

La biblioteca **“Comunale di San Michele all'Adige”** appartiene all'insieme delle biblioteche che costituiscono il Sistema bibliotecario trentino ed aderisce alle impostazioni generali che caratterizzano il sistema stesso.

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

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

GLI STRUMENTI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Le biblioteche del Sistema Bibliotecario Trentino garantiscono l'erogazione dei

servizi disponendo di:

1. Ambienti dedicati al servizio bibliotecario e spazi specifici per la lettura e la consultazione individuale rispettosi delle norme di sicurezza, confortevoli e adeguati alla tipologia d'utenza.
2. Raccolte documentali catalogate e ordinate, periodicamente aggiornate attraverso nuove acquisizioni o implementate da donazioni e da scambi, come documentato dalla "carta delle collezioni".
3. Personale qualificato e orientato al servizio, idoneo a rispondere alle richieste dell'utenza e a svolgere le attività di back office.
4. Risorse economiche, strumentali e organizzative adeguate al buon funzionamento della struttura, delle attività e dei servizi, compreso l'aggiornamento del patrimonio.

I SERVIZI

I servizi minimi garantiti da ciascuna biblioteca del Sistema Bibliotecario Trentino sono:

1. Accesso agli spazi della biblioteca

L'accesso è libero e gratuito. In presenza di barriere architettoniche si adottano soluzioni per non limitare la fruizione del servizio.

2. Lettura e consultazione in sede

Il patrimonio documentario della biblioteca è disponibile alla consultazione in sede secondo l'ordine delle richieste.

3. Tessera di iscrizione

All'utente che ne fa richiesta viene rilasciata la tessera del Sistema bibliotecario trentino, previa compilazione di specifico modulo che raccoglie i dati personali gestiti secondo i criteri previsti dalla legge sulla privacy. La tessera consente l'associazione dell'utente al servizio utilizzato.

4. Prestito

Il patrimonio della biblioteca è ammesso al prestito fatte salve ragioni di tutela, conservazione o opportunità di consultazione.

5. Prestito interbibliotecario

Il prestito interbibliotecario provinciale è il servizio che il SBT attiva per garantire pari opportunità e diritto di scelta agli utenti delle biblioteche del sistema indipendentemente dalla collocazione geografica e dalla collezione della singola struttura. L'utente, quindi, può accedere a tutto il patrimonio del SBT ammesso al prestito. Le modalità di utilizzo e funzionamento del prestito interbibliotecario seguono specifica disciplina.

6. Informazione, consulenza, orientamento e comunicazione

La biblioteca del Sistema fornisce all'utenza adeguata informazione in merito alla disposizione del patrimonio per aree, alle modalità di gestione del patrimonio consultato in sede, alle opportunità di accesso al patrimonio digitale e online, alle regole di comportamento da adottare. Il servizio di consulenza e di orientamento è offerto da personale qualificato. La biblioteca del Sistema comunica utilizzando strumenti idonei ed adeguati per raggiungere l'utenza.

7. Patrimonio e documentazione

La biblioteca del Sistema aderisce al CBT (Catalogo Bibliografico Trentino) 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.

8. Consultazione on line del catalogo e Navigazione Internet

La biblioteca del Sistema garantisce il collegamento ad internet per la consultazione del CBT. La biblioteca del Sistema può mettere a disposizione postazioni o abilitazioni wifi per la navigazione libera. Le modalità di utilizzo degli accessi internet seguono specifica disciplina disponibile presso la biblioteca.

9. Iniziative

La biblioteca del Sistema propone iniziative specifiche rivolte anche a particolari fasce d'utenza. Favorisce anche la proposta e la realizzazione di iniziative culturali organizzate dall'utenza ed in particolar modo dal volontariato organizzato. Ne dà informazione con le modalità più opportune e ne documenta i risultati.

10. Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

La biblioteca del Sistema aderisce alle iniziative di rilevazione dei livelli di

soddisfazione degli utenti proposte dal Sistema stesso e ne utilizza i risultati per migliorare costantemente i servizi offerti. Può autonomamente realizzare rilevazioni di interesse proprio e specifico.

GLI IMPEGNI DELLA BIBLIOTECA E DEGLI UTENTI

-RISPETTO ALL' ORGANIZZAZIONE

A. Ambienti

La **"Biblioteca Comunale di San Michele all'Adige"** si impegna a mettere a disposizione ambienti adeguati e confortevoli, fruibili per almeno 220 giorni all'anno, con specifiche segnaletiche riferite alla tipologia d'utenza o alla tipologia della documentazione, anche nella sua sede provvisoria. La **"Biblioteca Comunale di San Michele all'Adige"**, infatti, da Settembre 2014, e per tutto il periodo di rifacimento della propria sede, è ospitata in una sala al piano terra della Scuola Elementare; la biblioteca ha a disposizione un ampio parcheggio a pochi metri dall'entrata ed è raggiungibile percorrendo dal centro del paese una pista ciclopeditone che arriva fino all'ingresso della stessa.

La sala è di circa 148 mq e gli spazi sono stati suddivisi attraverso la disposizione degli arredi.

All'interno sulla destra si trova il bancone del bibliotecario per i servizi di restituzione/prestito, per il servizio di reference e per il servizio di fotocopiatrice. Adiacente al bancone del bibliotecario vi è la postazione del collaboratore ausiliario, anch'essa attiva per il servizio di prestito/restituzione e un tavolo per la foderatura e timbratura dei libri e altre attività di servizio.

Vi sono, dunque, due postazioni informatiche per gli utenti e uno scaffale su ruote con la raccolta di DVD e audiolibri; lo scaffale delimita l'area destinata ai ragazzi e ai giovani adulti dove ci sono due tavoli da quattro posti ciascuno.

Nella zona sud spazio dedicato ai bambini con contenitori porta libri ad altezza bambino, tavolino, sgabelli e materassini.

Al centro della sala due file di scaffali bifronte con la raccolta di narrativa e saggistica adulti.

Sul muro est trova posto lo spazio emeroteca con due tavoli a due posti ciascuno per

la lettura dei periodici.

In prossimità della porta di entrata/uscita due scaffali per l'esposizione delle ultime acquisizioni o per l'esposizione, per occasioni particolari, di volumi tematici.

Il bagno per l'utenza è situato all'esterno della sala biblioteca e vi si accede da una porta di servizio attraversando l'atrio della Scuola elementare.

Il magazzino ha temporanea sede in due stanze al secondo piano di un edificio distaccato; lì sono conservati:

- i documenti presenti in copia unica nel Sistema Bibliotecario Trentino e/o poco richiesti dall'utenza;
- i documenti che possono essere di interesse per fama dell'autore, qualità dell'opera, etc. ma che da tempo non vengono consultati e richiesti dall'utenza e che per motivi di spazio sono destinati alla sezione magazzino;
- i periodici destinati alla conservazione.

La **"Biblioteca Comunale di San Michele all'Adige"** si impegna a tenere aperta la propria sede per almeno 220 giorni all'anno con un orario armonizzato con le altre biblioteche del territorio e della Comunità Rotaliana-Konigsberg e che prevede l'apertura al pubblico secondo la tabella:

	Mattina	Pomeriggio
Lunedì	CHIUSO	14.30-19.00
Martedì	CHIUSO	14.30-19.00
Mercoledì	10.30-12.30	14.30-19.00
Giovedì	CHIUSO	14.30-19.00
Venerdì	10.30-12.30	14.30-19.00
Sabato	CHIUSO	CHIUSO
Domenica	CHIUSO	CHIUSO

La **“Biblioteca Comunale di San Michele all'Adige”** si impegna, in caso di assenza del responsabile della biblioteca per malattia, ferie, corsi di aggiornamento o riunioni di lavoro, a garantire l'apertura della biblioteca affidandola, per i soli servizi di base di prestito e restituzione, al personale addetto al supporto custodia dipendente da cooperativa esterna (*progettone*) per tale servizio.

In caso di riduzione o interruzione del servizio per motivi tecnici, la **“Biblioteca Comunale di San Michele all'Adige”** si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile. In ogni caso si impegna a comunicare le variazioni di fornitura dei servizi e degli orari di apertura tramite il sito web del Comune di San Michele all'Adige, attraverso comunicazioni via e-mail agli utenti che forniscono il loro indirizzo di posta elettronica e avvisi affissi all'entrata della biblioteca.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna ad adottare comportamenti volti a non pregiudicare la convivenza con altri utenti e volti al rispetto della struttura, delle attrezzature e del patrimonio.

B. Raccolte documentarie

La **“Biblioteca Comunale di San Michele all'Adige”** si impegna a offrire il patrimonio documentario catalogato, ordinato e aggiornato secondo gli indirizzi della Carta delle Collezioni provvedendo almeno una volta all'anno ad attività di scarto del materiale deteriorato ed ogni cinque anni ad attività di revisione delle raccolte non più rispondente alle esigenze dell'utenza. Si impegna a curare una sezione che rappresenti le pubblicazioni di ambito territoriale.

In linea generale la raccolta della **“Biblioteca Comunale di San Michele all'Adige”** è costituita da documenti:

- Che soddisfino il bisogno di informazione, svago, formazione e studio della propria comunità.
- Che garantiscano la pluralità dei punti di vista.
- Che garantiscano un buon livello di aggiornamento.
- Che rispondano ai consigli e richieste di acquisto proposte dagli utenti.
- Che siano armonizzate con le raccolte delle Biblioteche della Comunità Rotaliana-Konigsberg.

L'utente della biblioteca del Sistema 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.

C. Personale

La **"Biblioteca Comunale di San Michele all'Adige"** si impegna a impiegare personale qualificato ed orientato al servizio, adeguatamente formato ed aggiornato anche attraverso la partecipazione a seminari e corsi. Il personale della Biblioteca Comunale di San Michele all'Adige è costituito da un Collaboratore di Biblioteca dipendente del Comune e da un addetto al supporto custodia dipendente da cooperativa esterna (*progettone*). La **"Biblioteca Comunale di San Michele all'Adige"** si impegna a garantire la partecipazione del bibliotecario a corsi di aggiornamento promossi dalla Provincia Autonoma di Trento o da altri enti per un numero minimo di 20 ore annue.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna ad adottare nei confronti del personale comportamenti ed atteggiamenti rispettosi e a segnalare eventuali problemi riferibili al personale stesso attraverso il modulo "suggerimenti, reclami, segnalazioni" (**Alleg. 1**)

D. Risorse

La biblioteca del Sistema si impegna ad impiegare risorse economiche, strumentali ed organizzative che garantiscano il buon funzionamento della struttura, delle attività e dei servizi, compreso l'aggiornamento del patrimonio. La biblioteca **"Comunale di San Michele all'Adige"** si impegna a ricercare risorse straordinarie con cui finanziare interventi aggiuntivi o ampliare il consueto standard di intervento, attraverso la partecipazione a bandi locali, regionali, nazionali di accesso a finanziamenti pubblici.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna a segnalare attraverso specifico modulo eventuali disfunzioni, mancati funzionamenti o disservizi.

- RISPETTO AI SERVIZI

1. Accesso agli spazi della biblioteca

La biblioteca del Sistema si impegna a favorire l'accesso alla struttura ed ai servizi da parte dell'utenza provvedendo alla rimozione di eventuali ostacoli di

natura strutturale o funzionale.

L'accesso e la permanenza in biblioteca sono liberi e gratuiti purché venga mantenuto un comportamento adeguato alla missione della biblioteca e non rechi disturbo agli altri utenti. In caso contrario il personale addetto alla biblioteca inviterà i contravventori ad uscire dalla biblioteca.

L'accesso alla biblioteca è consentito solo e unicamente durante gli orari di apertura salvo accordi diversi presi di volta in volta con il personale.

La **"Biblioteca Comunale di San Michele all'Adige"** si impegna a garantire l'accessibilità a passeggini e carrozzine e/o uno spazio per il loro parcheggio; riserva per gli utenti della Biblioteca dei porta biciclette in prossimità dell'entrata; mette a disposizione dell'utenza portaombrelli e porta abiti.

Nel contempo, **l'utente della biblioteca del Sistema** si impegna ad accedere alla biblioteca con spirito di rispetto della struttura e dei suoi utenti silenziando eventuali telefoni cellulari e riponendo ombrelli e giacche negli spazi appositi

2. Lettura e consultazione in sede

La biblioteca del Sistema si impegna a garantire attrezzature ed ambientazioni idonee alla lettura e alla consultazione in sede

La **"Biblioteca Comunale di San Michele all'Adige"** si impegna ad offrire uno spazio dedicato alla prima infanzia con arredi a misura di bambino; uno spazio riservato ai ragazzi e ai giovani; un tavolo per la lettura dei periodici. Mette inoltre a disposizione dell'utenza prese di alimentazione elettrica per l'uso di PC personali.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna a leggere e/o consultare il patrimonio documentario in sede nel rispetto del patrimonio stesso. Al termine della consultazione, lascia i documenti sul tavolo. Qualora il patrimonio non sia disponibile a scaffale aperto o richieda l'utilizzo di strumentazioni tecniche particolari l'utente si impegna a chiederne la disponibilità e a seguire le indicazioni fornite dal personale anche al termine dell'utilizzo.

3. Tessera

La biblioteca del Sistema si impegna a fornire a ciascun utente, su presentazione di un documento di identità valido, una tessera personale che può essere utilizzata in tutte le biblioteche del sistema. Per i minorenni agisce un genitore o un facente funzioni. Le tessere rilasciate a persone giuridiche indicano un responsabile

come referente. La tessera di prima emissione è gratuita. Per la prima iscrizione al prestito, e il conseguente rilascio della tessera, è richiesta la compilazione dell'apposito modulo (**Alleg. 2**) e l'esibizione di un documento di identità valido; per i minori è necessario il documento di un genitore o facente funzione.

La **"Biblioteca Comunale di San Michele all'Adige"** si impegna a rilasciare la tessera di prestito all'atto della richiesta e a fornire tutte le indicazioni sui servizi e sulle loro modalità di erogazione. Come indicato sul modulo di iscrizione, la **"Biblioteca Comunale di San Michele all'Adige"** si impegna a richiedere all'utente la volontà ad essere inserito nella mailing-list della biblioteca per ricevere informazioni circa le attività o le modifiche di erogazione dei servizi della biblioteca stessa.

L'utente della biblioteca del Sistema è responsabile e custode della tessera. Si impegna a farne buon uso, a comunicare tempestivamente a denunciarne lo smarrimento o il furto. Si impegna altresì a comunicare eventuali variazioni dei dati personali, e dei propri recapiti per ricevere comunicazioni e avvisi per prenotazioni o solleciti di restituzione.

4. PRESTITO

La biblioteca del Sistema si impegna nei confronti dell'utente in possesso di tessera a prestare il documento di suo interesse se disponibile e non vincolato alla sola consultazione. Qualora il documento non sia disponibile perché in prestito ad altro utente, è possibile prenotarlo e ricevere comunicazione della nuova disponibilità al prestito telefonicamente o via mail, a seconda dei contatti comunicati dall'utente. Il materiale rimane in deposito per 10 giorni. Trascorsi tali termini, la prenotazione è annullata e il documento torna ad essere disponibile.

Qualora il documento non sia disponibile nella biblioteca di riferimento dell'utente ma presso altre sedi del sistema, la biblioteca si impegna a fornire indicazioni sulla reperibilità presso altre sedi del sistema e sulla possibilità di attivare il prestito interbibliotecario. Nel caso di mancato ritiro del documento richiesto entro 10 giorni dall'arrivo dello stesso in biblioteca, l'utente sarà segnalato con una nota sulla propria anagrafica. La durata del prestito dei documenti pervenuti dal prestito interbibliotecario provinciale è di 30 giorni e il rinnovo è possibile solo previo accordo con la biblioteca proprietaria. Eventuali varianti alle condizioni di fornitura standard dei servizi bibliotecari sono adottate esclusivamente a favore di categorie di utenti portatori di bisogni specifici.

La **"Biblioteca Comunale di San Michele all'Adige"** si impegna a consentire il

prestito *contemporaneamente fino ad un massimo di:*

- 7 documenti a stampa (dove per documento si intende l'opera completa qualora essa fosse costituita da più volumi).
- 2 DVD (i cofanetti vengono conteggiati come unico dvd)
- 5 periodici (esclusi numeri correnti e quotidiani)

Deroga alle quantità massime viene concessa a insegnanti, educatori, tesisti, enti e professionisti per lo svolgimento delle proprie attività.

La durata massima del prestito è stabilita in 30 giorni per i libri a stampa e per i periodici, in 7 giorni per i film in DVD. Per dare l'opportunità agli utenti di poter portare a termine le proprie letture o visione dei dvd, l'utente ha facoltà di chiedere il rinnovo della durata del prestito, per pari periodo, a condizione che il documento non sia stato nel frattempo prenotato da altri utenti. La proroga del periodo di prestito può essere richiesta anche telefonicamente o via mail comunicando il proprio nome e cognome e il numero di tessera.

La restituzione del materiale preso a prestito avviene al banco del personale della biblioteca e l'utente può chiedere aggiornamenti circa la propria situazione (quanti libri ancora in carico, quando scadono i prestiti, ecc..).

Un ritardo lieve nella restituzione(2-3 giorni) non comporta alcuna sanzione. Se il ritardo, invece, è superiore ai 10 giorni si dovrà corrispondere 1 €, se superiore ai 20 giorni 2€ e se superiore ai 30 giorni 3 €. La biblioteca aiuterà gli utenti ritardatari a ricordare l'avvenuta scadenza del periodo di prestito, inviando ad intervalli regolari per posta o via e-mail, fino ad un massimo di tre, dei solleciti per la restituzione del materiale. Al terzo avviso di mancata restituzione l'utente viene sospeso dal prestito presso tutte le biblioteche del Trentino fino all'avvenuta restituzione e pagamento di quanto dovuto.

Il pagamento per il ritardo nella consegna deve essere effettuato all'atto della restituzione del materiale.

La **"Biblioteca Comunale di San Michele all'Adige"** si impegna a rendere disponibili i libri della sezione magazzino, ospitata in un edificio staccato, a partire dal mercoledì pomeriggio successivo al giorno di richiesta. La richiesta deve essere fatta compilando l'apposito modulo presente al banco del bibliotecario (**Alleg. 5**).

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna a conservare con cura e a non

alterare lo stato di ciascun documento, a riconsegnarlo entro i termini stabiliti, comprese eventuali proroghe; a risarcire il danno in caso di smarrimento o danneggiamento, a pagare eventuali solleciti, a compilare gli appositi moduli per la richiesta dei libri della sezione magazzino.

5. Il prestito interbibliotecario di sistema

La biblioteca del Sistema si impegna a offrire il prestito interbibliotecario, servizio unitario di collaborazione tra le biblioteche del Sistema a favore dell'utenza sul territorio provinciale relativamente al patrimonio posseduto dalle biblioteche del Sistema; segue disciplina specifica unitaria e condivisa tra le biblioteche del Sistema che prevede tra l'altro:

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

La **"Biblioteca Comunale di San Michele all'Adige"** si impegna ad avvisare dell'avvenuto ricevimento del documento, gli utenti che abbiano comunicato un indirizzo mail da inserire nell'anagrafica. Si impegna a conservare i documenti richiesti con prestito interbibliotecario per almeno 10 giorni dall'arrivo in biblioteca per consentirne il ritiro da parte degli utenti.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna a rispettare i termini del prestito interbibliotecario, a conservare con cura e a non alterare lo stato dei documenti, a riconsegnarlo entro i termini stabiliti, comprese eventuali proroghe; a risarcire il danno in caso di smarrimento o danneggiamento, a pagare eventuali multe per l'invio di solleciti di restituzione.

6. Informazione, consulenza, orientamento e comunicazione

La biblioteca del Sistema si impegna a:

- predisporre adeguata segnaletica per informare l'utenza in merito alla disposizione del patrimonio per aree tematiche e alla tipologia delle zone riservate per tipo di utenza modalità di fruizione;
- segnalare le novità relative al patrimonio e ai servizi disponibili;

-segnalare interruzioni di servizio motivandone le ragioni e indicandone i termini per il ripristino;

-fornire attività di consulenza su richiesta dell'utente;

-utilizzare tutti i canali di comunicazione per fornire sollecita e puntuale informazione in merito al funzionamento, ai servizi ed alle attività della biblioteca.

La **"Biblioteca Comunale di San Michele all'Adige"** si impegna ad avvisare la propria utenza circa i servizi, il funzionamento e le attività della biblioteca attraverso avvisi, pubblicazione sul sito del Comune di San Michele a/A e attraverso la propria mailinglist;

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna a seguire le informazioni fornite in sede, a riferirsi per la consulenza e l'orientamento al personale qualificato e a comunicare le modalità di preferenza per ricevere le comunicazioni autorizzando l'utilizzo di eventuali indirizzi mail o numeri telefonici per le comunicazioni informatiche, telefoniche, tramite sms o newsletter.

7. Patrimonio e documentazione

La biblioteca del Sistema si impegna a:

-rendere disponibile la consultazione del CBT che consente la ricerca di ogni documento posseduto sull'intero patrimonio di sistema;

-aggiornare le proprie collezioni con nuove acquisizioni e con attività di scarto;

-seguire nell'implementazione delle collezioni i desiderata dell'utenza anche mettendo in atto attività di raccordo tra biblioteche del sistema per un più funzionale arricchimento del patrimonio che tenga conto delle specificità e della collocazione territoriale delle biblioteche;

-rispettare la politica di incremento del patrimonio, così come

definita dalla "Carta delle collezioni" della propria

struttura, di sistema e di eventuali altre strutture con le

quali ha attivato collaborazioni virtuose.

La **"Biblioteca Comunale di San Michele all'Adige"** si impegna a mettere a

disposizione dell'utenza appositi moduli per esprimere i propri suggerimenti di acquisto (**Alleg. 3**); si impegna a dare risposta ai desiderata entro 30 giorni, visionabili al banco del bibliotecario.

Si impegna, inoltre, ad armonizzare la propria politica delle acquisizioni con le altre biblioteche della Piana Rotaliana come previsto da Carta delle collezioni. La biblioteca **"Comunale di San Michele all'Adige"** si impegna a fornire la possibilità di iscriversi al portale MLOL.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna a:

- segnalare attraverso apposita modulistica (**Alleg. 3**)le acquisizioni desiderate e ritenute significative;

- favorire l'arricchimento del patrimonio attraverso donazioni qualora in sua disponibilità;

- rispettare le motivate decisioni del personale qualificato in merito alle proprie segnalazioni e donazioni.

8. CONSULTAZIONE ON LINE DEL CATALOGO E NAVIGAZIONE INTERNET

La biblioteca del Sistema si impegna, per quanto di competenza, a garantire efficaci collegamenti internet per la consultazione del catalogo e a favorire la diffusione del sistema wifi.

La **"Biblioteca Comunale di San Michele all'Adige"** si impegna a mettere a disposizione dell'utenza:

- due postazioni informatiche per la navigazione con link diretto al Catalogo Bibliografico Trentino; per accedervi è necessario essere iscritti alla Biblioteca e compilare un modulo disponibile al banco del bibliotecario muniti di documento di identità (**Alleg. 2**). Anche i minorenni possono iscriversi ma è necessaria la compilazione di una autorizzazione all'uso del servizio da parte di un genitore o di chi esercita la patria potestà. L'utilizzo delle postazioni informatiche è gratuito ma è soggetto a registrazione su apposito registro da parte degli utenti, di Nome e Cognome e firma dell'utilizzatore, data e orario di utilizzo. E' possibile utilizzare i pc per un'ora al giorno per un totale di tre ore settimanali, termini prorogabili se non vi è alcun utente prenotato o in attesa. E' possibile utilizzare chiavette e fare stampe in bianco e nero (**vedi tabella tariffe, Alleg. 4**);

- collegamento wi-fi; per accedere al servizio, offerto dalla Provincia Autonoma di Trento, è necessario procedere ad una autenticazione presso il bibliotecario,

presentando un documento di identità e, se in possesso, tessera della biblioteca.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna ad utilizzare le postazioni internet messe a disposizione senza arrecare danno alla strumentazione e senza pregiudicarne l'utilizzo da parte di altri utenti.

9. INIZIATIVE

La biblioteca del Sistema si impegna a proporre iniziative culturali anche sulla base delle richieste dell'utenza e a favorire l'integrazione nella propria offerta, di attività proposte e/o organizzate da gruppi informali e del volontariato attivo sul territorio.

La **"Biblioteca Comunale di San Michele all'Adige"** si impegna a:

- organizzare annualmente degli incontri di lettura ad alta voce, previa verifica della disponibilità da parte degli insegnanti, nel periodo autunnale per i bambini delle classi prima e seconda elementare per dare loro il benvenuto a scuola e per far conoscere loro la biblioteca;
- proporre ogni anno nel periodo natalizio uno spettacolo per bambini e famiglie;
- partecipare alle iniziative proposte dalla Provincia Autonoma di Trento relative a Nati per leggere, ospitando la mostra bibliografica, letture animate e incontri per genitori/educatori;
- organizzare mostre bibliografiche in particolari periodi dell'anno come ad esempio il giorno della memoria e il Natale, o in concomitanza di eventi e manifestazioni organizzate sul territorio o per occasioni o commemorazioni speciali;
- proporre almeno una volta l'anno un incontro di promozione alla lettura/cultura/musica per adulti, sia attingendo alle proposte del Coordinamento Teatrale Trentino, sia a quelle della Provincia Autonoma di Trento o avvalendosi della professionalità di altre associazioni, enti, professionisti;
- proporre almeno una volta all'anno, delle letture a pubblico aperto per bambini, cercando di offrire modalità espressive diverse (sandbox-art, letture con musica dal vivo, voce e disegno,...)
- partecipare annualmente alle iniziative legate all'Estate Ragazzi promossa dall'Amministrazione Comunale, in modi e con iniziative (laboratori artistici, laboratori scientifici, gite, ...) decise di anno in anno, valutando le

necessità della comunità;

L'utente della biblioteca del Sistema, fruitore delle iniziative proposte, si impegna a non ostacolare il corretto svolgimento delle iniziative stesse, adottando comportamenti idonei e rispettosi degli altri utenti. Si impegna inoltre ad esprimere, ove richiesto e con le modalità previste, la valutazione di gradimento dell'iniziativa stessa. L'utente della biblioteca del sistema, agente di iniziative, si impegna a concordare tempi e modalità di realizzazione con i responsabili della biblioteca tali da non creare disagio alla gestione ordinaria o all'utenza.

10. ATTIVITÀ DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

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

La **"Biblioteca Comunale di San Michele all'Adige"** si impegna a somministrare periodicamente questionari per valutare il grado di soddisfazione degli utenti circa i servizi della biblioteca, inviandoli anche alla propria mailing list; si impegna a raccogliere suggerimenti, reclami e segnalazioni attraverso gli appositi moduli (Alleg. 1) e a tenerne conto nell'erogazione dei servizi.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna a partecipare alle iniziative di rilevazione con spirito collaborativo, nella consapevolezza che il suo contributo favorisce il miglioramento del servizio all'utenza.

11. ALTRI SERVIZI

-Riproduzione e stampa

La **"Biblioteca Comunale di San Michele all'Adige"** si impegna a mettere a disposizione dell'utenza il servizio di riproduzione e di stampa; la riproduzione dei libri e periodici che fanno parte della propria collezione è permessa per il solo uso personale, nel rispetto delle limitazioni fissate dalle Norme sul diritto d'autore (Legge n. 248 del 18 agosto 2006) e quindi per non più del 15% del totale dell'opera.

La fotocopatura viene fatta dal personale della biblioteca; in caso di numero cospicuo di fotocopie (più di 50) si garantisce il servizio entro due giorni lavorativi successivi.

La stampa dai pc della biblioteca può essere fatta autonomamente dall'utente che poi

ritira le proprie copie presso il banco del bibliotecario.

Fotocopie e stampe possono essere fatte solo in bianco e nero e i costi, stabiliti dall'Amministrazione Comunale, sono di (**Alleg. 4**):

0,10 € per formato A4

0,20 € per formato A3

0,20 € per fronte/retro formato A4

0,40 € per fronte/retro formato A3

Il servizio è gratuito per le scuole e le associazioni del Comune di San Michele all'Adige.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna a rispettare le attrezzature messe a disposizione per la stampa e a corrispondere quanto dovuto secondo tabella tariffaria.

-Prenotazione campo da calcetto comunale e sale comunali

Presso la **"Biblioteca Comunale di San Michele all'Adige"** è possibile prenotare l'uso del campo da calcetto e delle sale comunali secondo i regolamenti e con le tariffe stabilite dall'Amministrazione Comunale; il regolamento di utilizzo delle sale comunali, con relative tariffe, è scaricabile on-line all'indirizzo <http://www.comune.sanmichelealladige.tn.it/regolamenti>

La **"Biblioteca Comunale di San Michele all'Adige"** si impegna a verificare la disponibilità del campo da calcetto e/o delle sale comunali rispetto ai giorni e orari richiesti dall'utente, a consegnare l'apposito modulo e a procedere alla prenotazione; la biblioteca consegna all'utente copia della prenotazione quale ricevuta di pagamento e consegna delle chiavi.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna a collaborare con il personale della biblioteca nella verifica della disponibilità del campo da calcetto e/o sale comunali e nella compilazione dell'apposito modulo; si impegna anche a pagare in contanti quanto dovuto e a consegnare le chiavi del campo da calcetto e/o delle sale comunali al termine del loro utilizzo, inserendole nella cassetta delle lettere intestata alla biblioteca.

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La biblioteca del Sistema si impegna, nel rispetto della struttura generale della Carta dei Servizi delle Biblioteche del SBT, ad aggiornare la Carta dei Servizi per la parte di specifica competenza ogni qualvolta vengano aggiunti o modificati i servizi previsti.

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.