



Nanno



Tassullo



Tuenno

COMUNE DI VILLE D'ANAUNIA

PROVINCIA DI TRENTO

Biblioteca comunale di Ville d'Anaunia

CARTA DEI SERVIZI



SISTEMA BIBLIOTECARIO TRENTO
cultura • conoscenza • cambiamento

La Biblioteca comunale di Ville d'Anaunia (da qui in avanti Biblioteca) offre i suoi servizi nelle due sedi dislocate nella frazione di Tuenno e nella frazione di Rallo (nota anche come biblioteca di Tassullo con riferimento al preesistente comune di Tassullo). La Biblioteca è una biblioteca pubblica di base nata per fornire notizie e documentazione in grado di soddisfare i bisogni informativi primari e di aiutare ad orientarsi anche in forma autonoma verso un'informazione più approfondita; allo stesso tempo essa ha il compito di raccogliere e custodire la documentazione prodotta dalla comunità locale.

Attraverso le sue raccolte, la Biblioteca intende mettere a disposizione della comunità un centro attivo di informazione e promozione della cultura e della socialità, favorire la conoscenza delle nuove risorse elettroniche per l'accesso all'informazione e alla ricerca, documentare la storia della comunità di Ville d'Anaunia e del Trentino, consolidare e incrementare una visibilità propria e del patrimonio posseduto anche attraverso la rete internet con l'uso dei social network e delle pagine informative del sito del Comune di Ville d'Anaunia.

Orari

La Biblioteca eroga i suoi servizi con i seguenti orari nelle due sedi:

Tuenno

| | |
|-----------|--------------------------|
| Lunedì | 14.30-19.00 |
| Martedì | 9.00-12.00 e 14.30-19.00 |
| Mercoledì | 14.30-19.00 |
| Giovedì | 14.30-19.00 |
| Venerdì | 14.30-19.00 |

Rallo

| | |
|-----------|---------------------------|
| Lunedì | 14.00-18.30 |
| Martedì | 14.00-18.30 e 20.00-22.00 |
| Mercoledì | 14.00-18.30 |
| Giovedì | 10.00-12.30 e 14.00-18.30 |
| Venerdì | 10.00-12.30 e 14.00-18.30 |

Responsabile

Responsabile della biblioteca è la dott.ssa Susan Menghini, e-mail susan.menghini@comune.villedanaunia.tn.it, tel. 0463 451191.

Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei servizi (Carta) è un documento che stabilisce e presenta i servizi offerti al pubblico dalla Biblioteca. Essa rappresenta un patto fra il Sistema Bibliotecario Trentino (SBT), di cui la biblioteca fa parte, 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.

I servizi offerti al pubblico dalla Biblioteca, elencati in seguito, sono tutti quelli comunemente offerti da una biblioteca pubblica di base.

La Biblioteca appartiene all'insieme delle biblioteche che costituiscono il SBT ed aderisce alle impostazioni generali che caratterizzano il sistema stesso. In particolare il SBT riconosce e fa propri quali principi generali del proprio operato:

1. Il principio di eguaglianza degli utenti nei confronti del servizio bibliotecario che 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.

La Carta, infine, viene resa di pubblico dominio per offrire un utile strumento di democrazia e trasparenza culturale informando utenti, amministratori e altre biblioteche dell'area trentina sulle proprie attività e rendendo più "amichevoli" i rapporti con il pubblico e le istituzioni e incoraggiare eventuali iniziative di cooperazione.

Destinatari

La Carta si rivolge:

- agli utenti dei vari servizi erogati dalla Biblioteca, come presentazione e impegno al rispetto degli standard qualitativi indicati;
- ai bibliotecari, per aiutarli a indirizzare il loro lavoro professionale in modo commisurato ai bisogni della comunità;
- agli amministratori e alla comunità di Ville d'Anaunia, detentori di legittimi diritti di controllo sulla trasparenza e correttezza del bilancio della Biblioteca e sul rispetto degli standard;
- alle biblioteche trentine interessate alle iniziative di cooperazione relative soprattutto alla gestione e sviluppo coordinati delle raccolte.

Strumenti di erogazione dei servizi

Le biblioteche del SBT 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 di libri e altri documenti catalogate e ordinate, periodicamente aggiornate attraverso nuove acquisizioni o incrementate 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 ed 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.

Servizi

I servizi minimi garantiti da ciascuna biblioteca del SBT sono:

1. **Accesso agli spazi della biblioteca** 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 SBT, 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 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 comunica utilizzando strumenti idonei ed adeguati per raggiungere l'utenza.

7. Patrimonio e documentazione. La Biblioteca aderisce al CBT (Catalogo Bibliografico Trentino) unico integrato del sistema ed alle sue evoluzioni, provvede alla composizione, cura ed 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 garantisce il collegamento ad internet per la consultazione del CBT e mette a disposizione la rete wifi per la navigazione libera.

9. Iniziative. La Biblioteca 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 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 si impegna a mettere a disposizione ambienti adeguati e confortevoli, fruibili per almeno 200 giorni all'anno, con specifiche segnaletiche riferite alla tipologia d'utenza o alla tipologia della documentazione.

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

B. Raccolte documentarie

La Biblioteca si impegna ad 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 rispondenti alle esigenze dell'utenza. Si impegna a curare una sezione che rappresenti le pubblicazioni di ambito territoriale locale.

L'utente della Biblioteca 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 si impegna a impiegare personale qualificato ed orientato al servizio, adeguatamente formato ed aggiornato anche attraverso la partecipazione a seminari e corsi per almeno 20 ore all'anno.

L'utente della Biblioteca si impegna ad adottare nei confronti del personale comportamenti ed atteggiamenti rispettosi ed a segnalare eventuali problemi riferibili al personale stesso attraverso modalità codificate (e-mail indirizzata a tuenno@biblio.tn.it o tassullo@biblio.tn.it).

D. Risorse

La Biblioteca 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.

L'utente della Biblioteca si impegna a segnalare attraverso modalità codificate (e-mail indirizzata a tuenno@biblio.tn.it o tassullo@biblio.tn.it) eventuali disfunzioni, mancati funzionamenti o disservizi.

- RISPETTO AI SERVIZI

1. ACCESSO AGLI SPAZI DELLA BIBLIOTECA

La Biblioteca 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.

Nel contempo, **l'utente della Biblioteca** si impegna ad accedere alla biblioteca con spirito di rispetto della struttura e dei suoi utenti, silenziando eventuali telefoni cellulari e riponendo nelle attrezzature apposite, laddove presenti, ombrelli, borse e valigie e quant'altro.

2. LETTURA E CONSULTAZIONE IN SEDE

La Biblioteca si impegna a garantire attrezzature ed ambientazioni idonee alla lettura e alla consultazione in sede anche in funzione della tipologia dell'utenza.

L'utente della Biblioteca 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 ed a seguire le indicazioni fornite dal personale anche al termine dell'utilizzo.

3. TESSERA

La Biblioteca 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. Annualmente vengono aggiornati i dati personali dell'utente.

L'utente della Biblioteca è responsabile e custode della tessera. Si impegna a farne buon uso, a comunicare tempestivamente e 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 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.

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.

Eventuali varianti alle condizioni di fornitura standard dei servizi bibliotecari sono adottate esclusivamente a favore di categorie di utenti portatori di bisogni specifici.

L'utente della Biblioteca 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.

5. IL PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO DI SISTEMA

La Biblioteca 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 non ammesso al prestito;
- L'informazione sulla disponibilità e i tempi di arrivo dei documenti.

L'utente della Biblioteca 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.

6. INFORMAZIONE, CONSULENZA, ORIENTAMENTO E COMUNICAZIONE

La Biblioteca 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 o 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.

L'utente della Biblioteca 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 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.

L'utente della Biblioteca si impegna a:

- Segnalare attraverso apposita modulistica 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 si impegna, per quanto di competenza, a garantire efficaci collegamenti internet per la consultazione del catalogo ed a favorire la diffusione del sistema wifi.

L'utente della Biblioteca 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. UTILIZZO DELLA PIATTAFORMA DIGITALE MEDIALIBRARY ONLINE

La Biblioteca garantisce l'utilizzo della piattaforma digitale Medialibrary Online mediante abilitazione su richiesta con il rilascio di una apposita password;

10. INIZIATIVE

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

L'utente della Biblioteca, 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, 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.

11. STAMPE E FOTOCOPIE

La Biblioteca si impegna ad offrire il servizio stampe e fotocopie, entro i limiti consentiti dalle vigenti leggi sul diritto d'autore e dietro corresponsione dei costi di stampa.

L'utente della Biblioteca fruisce del servizio entro i limiti consentiti dalle leggi vigenti in materia di diritto d'autore e dietro pagamento dei costi di copia.

12. PRENOTAZIONE DI SALE E PALESTRE COMUNALI

La Biblioteca si impegna ad offrire il servizio di prenotazione della palestra e delle sale comunali per gli usi consentiti dai regolamenti comunali.

L'utente della Biblioteca fruisce del servizio entro i limiti e secondo le regole stabilite e consentite dai regolamenti comunali e dietro pagamento ove previsto.

13. ATTIVITÀ DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

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

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

Validità della Carta dei servizi

La Biblioteca 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 SBT.

Riferimenti normativi

Ruolo e funzioni della Biblioteca sono in linea con quelli enunciati, per le biblioteche pubbliche, dalla normativa provinciale in materia di tutela, conservazione e catalogazione del patrimonio bibliografico Legge Provinciale [n. 15 del 3 ottobre 2007](#) e dal Decreto del Presidente della Provincia n. 24-99/Leg. del 27.11.2012 con i relativi allegati. Riferimenti importanti inoltre sono le Linee guida IFLA per una carta delle collezioni uscite nel 2000 e successive edizioni e tutte le statistiche pubblicate dalla Provincia Autonoma di Trento relative alle attività delle biblioteche.