



CARTA DEI SERVIZI

BIBLIOTECA COMUNALE “G.B. BORSIERI” DI CIVEZZANO

PREMESSA: COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è il documento che individua i principi, le disposizioni e gli standard qualitativi dei servizi offerti dalla Biblioteca comunale “G.B. Borsieri” di Civezzano, al fine di tutelare le esigenze degli utenti in termini di efficacia, efficienza ed economicità. Essa rappresenta l’impegno della biblioteca a fornire informazioni chiare sulle modalità di erogazione dei servizi e della relativa qualità, agendo sulla chiarezza del rapporto fra biblioteca e utenti e sulle strategie di miglioramento continuo del servizio. Inoltre la Carta dei servizi contribuisce a rendere espliciti diritti e doveri di tutti coloro che sono coinvolti nell’organizzazione e nella fruizione del servizio di biblioteca. Con la Carta dei servizi si intende infine offrire all’utente l’opportunità di interagire con la biblioteca affinché possa diventare parte attiva di un percorso di crescita e coinvolgimento, inteso anche a formulare proposte di miglioramento per rendere i servizi bibliotecari più completi e a misura dell’utente.

PRIMA PARTE: I PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi generali definitivi della biblioteca pubblica e della sua missione sono contenuti nelle *Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche dell’IFLA* e nel *Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche*. La biblioteca pubblica è un istituto che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, ai documenti, alle informazioni, alle espressioni del pensiero e della creatività umana, secondo i principi previsti nella Costituzione quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica. La biblioteca pubblica, servizio di base e primo punto d’accesso del cittadino all’informazione e alla documentazione, sostiene la formazione per tutto l’arco della vita, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali e allo stesso tempo contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell’eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future, svolgendo servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento.

1. EGUALIANZA

La Biblioteca comunale “G.B. Borsieri” di Civezzano 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. 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 comunale “G.B. Borsieri” di Civezzano 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 particolari di utenti (portatori di abilità diverse, scuole, associazioni locali, enti e istituzioni), per i quali risulti funzionale l’adozione di condizioni particolari di erogazione del servizio.

3. CONTINUITÀ

L’apertura al pubblico della Biblioteca comunale “G.B. Borsieri” di Civezzano 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 motivi tecnici e organizzativi, si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile. Ogni eventuale chiusura o riduzione di orario per ferie,



festività, sostituzioni, malattia, aggiornamento del personale viene comunicata al pubblico mediante avvisi, e/o sul sito istituzionale e/o sulla propria pagina Facebook.

4. DIRITTO DI SCELTA

La Biblioteca comunale “G.B. Borsieri” di Civezzano non effettua alcuna censura ideologica, politica e religiosa all'atto della selezione dei documenti da inserire nelle collezioni disponibili 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. Le raccolte e i servizi della biblioteca sono aggiornati periodicamente in modo da riflettere gli orientamenti attuali, l'evoluzione della società e incoraggino il dialogo interculturale. La documentazione disponibile è per la maggior parte su supporto cartaceo ed in parte minore su supporto digitale.

5. PARTECIPAZIONE

La Biblioteca comunale “G.B. Borsieri” di Civezzano promuove la partecipazione degli utenti, 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 e collabora con le associazioni locali per la realizzazione di eventi ed altre occasioni di arricchimento del servizio.

6. EFFICIENZA ED EFFICACIA

La Biblioteca comunale “G.B. Borsieri” di Civezzano ispira la propria azione quotidiana ai criteri di efficacia (utilizzo delle risorse in modo da raggiungere i migliori risultati) e di efficienza (conseguendo gli obiettivi prefissati). I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle diverse esigenze.

PARTE SECONDA: GLI STRUMENTI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

1. GLI AMBIENTI E GLI SPAZI

La Biblioteca comunale “G.B. Borsieri” di Civezzano”, istituita nel 1972 e intitolata al medico di fama europea Gian Battista Borsieri (1725-1785), è un servizio del Comune di Civezzano gestito in forma diretta e fa parte del Sistema Bibliotecario Trentino. La biblioteca, oltre alle attività culturali proprie, cura anche quelle organizzate dall'Assessorato alla cultura. Dal dicembre 2004 la sede della biblioteca è in via Battisti 1, al secondo e terzo piano dell'edificio che a piano terra ospita gli ambulatori medici. La biblioteca, dotata di ascensore, è strutturata su due piani ed ha una superficie di complessivi 470 mq; in quanto parte del Sistema Bibliotecario Trentino, si impegna a mettere a disposizione ambienti e spazi adeguati ai requisiti previsti dalla legislazione provinciale in materia di biblioteche.

Il primo piano, di circa 250 mq, è così suddiviso:

- il bancone per i prestiti e il *reference*;
- una sala centrale con i classici della letteratura, le opere di narrativa italiana e straniera e una parte di saggistica (700-900);
- 4 postazioni multimediali ad uso pubblico con accesso tramite TrentinoWiFi;
- emeroteca (riviste e quotidiani nazionali e locali) con poltrone per la lettura;
- una zona dedicata ai bambini con tavolini bassi e pubblicazioni dedicate ai più piccoli, compresi i cartonati e i libri della bibliografia nazionale “Nati per leggere”;
- una zona dedicata ai ragazzi con uno spazio per lo studio e una postazione PC nella quale sono presenti pubblicazioni di narrativa ed informazione per la fascia di età 10-14 anni. In questa zona si trova anche la sezione giovani adulti con narrativa dedicata agli adolescenti;
- un locale con due servizi igienici, di cui uno attrezzato per disabili, dove è presente un fasciatoio;

Il secondo piano, di circa 150 mq al quale si accede tramite scala a chiocciola o ascensore, è così suddiviso:



- una sala pluriuso dotata di ampia vetrata e terrazzo con ampi spazi per la lettura e lo studio che può essere adibita, al bisogno, a conferenze e incontri;
 - la sezione adulti con le opere di saggistica che completano l'offerta delle sezioni al primo piano (000-600);
 - la sezione trentina e di documentazione locale, che raccoglie ciò che riguarda la comunità di Civezzano (storia, arte, aspetti naturalistici); in questa zona è presente anche il Fondo Studi Monte Calisio, sezione che documenta l'attività mineraria ed estrattiva e gli aspetti naturalistici dell'Ecomuseo dell'Argentario, la cui sede operativa si trova presso la biblioteca;
 - due locali adibiti a deposito: il primo contiene opere che hanno esaurito la loro funzione a scaffale aperto ma che necessitano di essere conservate; l'altro, con scaffalature mobili a prova di luce e polvere, dedicato alla conservazione dell'Archivio storico comunale, con materiale datato dal 1300 in poi;
 - un locale con due servizi igienici, di cui uno attrezzato per disabili.
- La biblioteca "G.B.Borsieri" di Civezzano dispone anche del giardino di Palazzo Borsieri, uno spazio all'aperto per iniziative culturali e rassegne estive di presentazioni libri (progetto BiG = Biblioteca in Giardino).

2. LE RACCOLTE

Le raccolte della Biblioteca comunale "G.B. Borsieri" di Civezzano comprendono per la maggior parte documenti cartacei, ma includono anche documenti su supporti diversi (dvd, audiolibri, risorse digitali), con diversi livelli di trattazione e sono finalizzate alla soddisfazione di bisogni di informazione, formazione, svago, studio e ricerca; sono per la maggior parte accessibili a scaffale aperto e ammesse al prestito. La Biblioteca pubblica comunale "G.B. Borsieri" con le sue raccolte, pur non potendosi porre come obiettivo l'eshaustività, si propone di dare un'informazione di base che permetta di avere un primo approccio ai diversi ambiti culturali e del sapere. Principi generali che indirizzano e guidano la politica di gestione delle raccolte sono il pluralismo delle informazioni e l'attenzione alle diverse fasce d'età. La biblioteca si propone inoltre di informare sulla storia e sulla cultura locale e più in generale del Trentino. La biblioteca incrementa costantemente le proprie raccolte documentarie attraverso acquisti, donazioni o scambi, in coerenza con i propri compiti istituzionali e le proprie finalità di servizio. Le scelte del materiale da inserire nelle collezioni della biblioteca vengono effettuate dai bibliotecari, in piena autonomia professionale, secondo i criteri definiti dalla Carta delle collezioni. Le raccolte sono integrate da abbonamenti a quotidiani e periodici.

La Biblioteca comunale "G.B. Borsieri" di Civezzano, in quanto parte del Sistema Bibliotecario Trentino, si impegna ad offrire il patrimonio documentario catalogato, ordinato e aggiornato, adeguandosi ai requisiti previsti dalla legislazione provinciale in materia di biblioteche e seguendo gli indirizzi della Carta delle collezioni. Le raccolte della biblioteca vengono sottoposte a revisioni periodiche e a scarto del materiale deteriorato o non più rispondente alle esigenze dell'utenza al fine di garantire aggiornamento, coerenza e completezza. L'accettazione di eventuali doni è subordinata alla coerenza con la politica generale di sviluppo delle raccolte e alla disponibilità di spazi. Le opere acquisite entrano a far parte del patrimonio della biblioteca e, in quanto tali, sono soggette a revisione e possibile scarto. La biblioteca accoglie eventuali 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 o non coerenza con le collezioni. Per la descrizione in dettaglio dell'articolazione, dell'ordinamento, dei criteri di sviluppo e dei livelli di copertura del patrimonio, si rinvia alla specifica Carta delle collezioni.

La biblioteca mette a disposizione della comunità le seguenti **raccolte a scaffale aperto**:

Bambini e ragazzi – narrativa e informazione

- raccolta di narrativa per bambini in età prescolare 0 - 6 anni (segnatura CART Cartonati; PL Prime letture; NPL Nati per leggere) comprensiva di una sottosezione con libri dai caratteri di dimensione e forma più accessibile (segnatura PL-CAA Comunicazione Alternativa ed Aumentativa);
- raccolta di narrativa per bambini 6 - 10 anni (segnatura BN), comprensiva di una sottosezione dedicata a ipovedenti e dislessici (segnatura BN-DIS);



- raccolta di libri di prima informazione per bambini 6 -10 anni (segnatura B 000);
- raccolta di narrativa per ragazzi 10 - 14 anni (segnatura RN), comprensiva di una sottosezione dedicata a ipovedenti e dislessici (segnatura RN-DIS);
- raccolta di libri di informazione e di consultazione per ragazzi 10 - 14 anni (segnatura R 000);
- raccolta di narrativa per giovani adulti dai 14 anni (segnatura GN);
- raccolta di silent-book (segnatura SIL);
- raccolta di materiale audiovisivo e audiolibri per bambini e ragazzi.

Adulti - narrativa e saggistica

- raccolta di narrativa italiana e straniera per adulti (N); per i lettori ipovedenti è presente una piccola sezione con libri in C16, dai caratteri di dimensione e forma più accessibile;
- raccolta di saggistica generale, ordinata secondo la Classificazione Decimale Dewey, che permette un'organizzazione sistematica per materia di studio (000-900); alcune sezioni speciali, legate a temi specifici, sono state estratte dalla saggistica, in particolare:
 - ☐ sezione guide turistiche e narrativa di viaggio;
 - ☐ sezione con contenuti utili per la crescita dei figli e per la famiglia (FAM);
 - ☐ sezione dedicata ai fumetti e graphic novels;
- raccolta di consultazione destinata alla lettura e utilizzo in sede: atlanti, dizionari, enciclopedie (C);
- raccolta di materiale audiovisivo: DVD, CD e audiolibri.

Fondo Trentino e documentazione locale

La sezione Fondo Trentino e documentazione locale (che comprende anche alcuni volumi che sono esclusi dal prestito e destinati solamente alla consultazione) suddivisa in:

- ☐ sezione Trentino (T), dedicata opere di argomento trentino con soggetto la storia, la cultura, la geografia del Trentino in tutti i suoi aspetti;
- ☐ sezione civezzanese (SSL), che contiene le pubblicazioni dedicate al territorio proprio di Civezzano e ai suoi aspetti storici, artistici e territoriali, le tesi di laurea su argomenti di storia e cultura locale e una raccolta di materiali minori prodotti da enti e associazioni locali;
- ☐ sezione Studi Monte Calisio (SMC), che documenta l'attività mineraria ed estrattiva e gli aspetti naturalistici dell'Ecomuseo dell'Argentario.

Emeroteca

Raccolta di quotidiani e periodici/riviste (sono disponibili anche riviste per bambini e ragazzi); sono esclusi dal prestito solamente i numeri correnti e i quotidiani.

Raccolte ad accesso consentito al solo personale della biblioteca (a scaffale chiuso):

- Magazzino (M)

Sezione multidisciplinare che raccoglie una serie di documenti non più d'interesse immediato che vengono tolti dallo scaffale aperto per consentire un'esposizione il più possibile aggiornata e accattivante. In magazzino vengono collocati, ad esempio, documenti presenti in duplice o molteplice copia, per lo più classici d'uso scolastico; opere prime, sebbene ancora lette, di autori prolifici, per carenza di spazio a scaffale; documenti non presi in prestito ma dal valore intrinseco per cui non destinabili a macero; documenti di ambito locale a fini conservativi.

- Archivio storico comunale

Per la consultazione dei documenti dell'Archivio storico comunale, i cui documenti sono stati ordinati e inventariati dal Servizio Beni Librari e Archivistici della Provincia Autonoma di Trento nel 1981, è necessario compilare un apposito modulo di richiesta con l'indicazione del materiale specifico ricercato. In biblioteca è disponibile l'*Inventario della sezione separata dell'Archivio e degli altri archivi aggregati*, consultabile anche online (<https://www.cultura.trentino.it/archivistorici/inventari/2210020>). Si specifica che l'accesso ai documenti dell'archivio e le modalità di consultazione sono soggette alla legislazione nazionale e provinciale in materia di beni culturali e alla normativa provinciale riguardante gli archivi storici di ente locale



(<https://www.cultura.trentino.it/Il-Dipartimento/Soprintendenza-per-i-beni-culturali/Ufficio-beni-archivistici-librari-e-Archivio-provinciale/Riferimenti-normativi>).

- **Fondo Archivio dell'Associazione Scuola Infanzia di Civezzano**

Documentazione relativa agli statuti dell'Associazione e all'attività della stessa, con particolare attenzione ai lavori di ampliamento e ristrutturazione della sede.

Raccolta digitale MLOL

Raccolta digitale, destinata alla consultazione autonoma dell'utenza attraverso la piattaforma MLOL-Medialibraryonline.

- **DONAZIONI:** i doni di singoli documenti o di intere raccolte vengono accettati nel caso in cui la loro acquisizione sia coerente con la natura e le finalità della biblioteca, in particolare quando arricchiscano e integrino le collezioni già presenti o servano a colmare lacune nei fondi esistenti. In casi diversi dai precedenti i doni possono essere respinti, destinati ad altre istituzioni culturali o associative, o utilizzati all'interno di progetti speciali di promozione alla lettura promossi dalla biblioteca (mercato di libri usati, zona del libero scambio, ecc.).

3. IL PERSONALE

Il Servizio Biblioteca e Attività Culturali del Comune di Civezzano è diretto da una responsabile di biblioteca, che ne garantisce la conduzione tecnica, coadiuvata da un assistente di biblioteca. Accanto a loro è presente personale dipendente di cooperativa adibito a servizi di supporto. Tutto il personale conforma il proprio comportamento a quanto previsto dal Codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Civezzano. I bibliotecari, inoltre, operano in piena autonomia professionale nel rispetto dei principi contenuti nel *Codice deontologico del bibliotecario* fissato dall'Associazione Italiana Biblioteche (<https://www.aib.it/chiamo/statuto-e-regolamenti/codicedeontologico/>) e nel rispetto degli standard tecnici fissati dai competenti organismi provinciali, nazionali e internazionali e sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse forniti dall'Amministrazione del Comune di Civezzano, titolare del Servizio. In quanto parte del Sistema Bibliotecario Trentino nella Biblioteca comunale "G.B. Borsieri" di Civezzano è garantito l'impiego di personale qualificato ed orientato al servizio, adeguatamente formato ed aggiornato. L'aggiornamento professionale costante del personale tecnico bibliotecario è un impegno che l'ente titolare assume, garantendo interventi organici e regolari per la formazione costante attraverso la partecipazione a seminari e corsi per almeno 20 ore all'anno.

4. LE RISORSE ECONOMICHE, STRUMENTALI E ORGANIZZATIVE

La Biblioteca comunale "G.B. Borsieri" di Civezzano è un Servizio del Comune di Civezzano, 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 delle attività culturali. Il Comune di Civezzano si impegna altresì a garantire il mantenimento in efficienza delle apparecchiature e degli strumenti (informatici e non) utilizzati a diverso titolo per la predisposizione e l'erogazione dei servizi al pubblico e garantisce inoltre un tasso di acquisizione minimo annuo di documenti per abitante, in conformità a quanto previsto dalla legislazione provinciale in materia di biblioteche.

PARTE TERZA: I SERVIZI

1. ACCESSO AGLI SPAZI, LETTURA E CONSULTAZIONE IN SEDE

L'accesso e la permanenza in biblioteca sono liberi e gratuiti, purché venga mantenuto un comportamento adeguato alla missione della biblioteca e non si rechi disturbo alle altre persone presenti. Tutti possono liberamente consultare libri, quotidiani, riviste, sostare a studiare o a leggere negli spazi a ciò adibiti. La maggior parte del materiale documentario disponibile è a scaffale aperto. Gli spazi, le attrezzature e i materiali sono messi a disposizione dell'utenza con l'accortezza di un utilizzo responsabile, improntato all'educazione e al rispetto di tutti. 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. Nella Biblioteca comunale “G.B. Borsieri” di Civezzano sono disponibili per l’utenza circa 70 posti a sedere, di cui 15 nella zona bambini/ragazzi. L’uso del cellulare è consentito purché venga silenziata la suoneria e si mantenga un tono della voce basso nelle eventuali conversazioni. Non è consentito consumare cibo e bevande all’interno delle sale di lettura e consultazione; fino ad individuazione di aree dedicate, sono ammessi la bottiglietta d’acqua e piccoli snack, purché consumati a distanza dai libri e dai documenti della biblioteca. Non vi è divieto di accesso per gli animali da compagnia, a patto che siano provvisti sempre di guinzaglio e il proprietario abbia con sé una museruola da far indossare all’animale in caso di rischio per l’incolumità di persone o altri animali. Il padrone deve aver cura che l’animale non sporchi all’interno degli spazi e deve in ogni caso vigilare costantemente sull’animale. Gli animali non possono accedere alla zona bambini/ragazzi. 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.

La Biblioteca comunale “G.B. Borsieri” di Civezzano è aperta al pubblico nel seguente orario:

Lunedì		14.30-18.30
Martedì	10.00 -12.30	14.30-18.30
Mercoledì		14.30-18.30
Giovedì	10.00 -12.30	14.30-18.30
Venerdì		14.30-18.30

Per permettere il riordino dei materiali, il salvataggio dei dati e la regolare uscita del pubblico, tutti i servizi terminano 5 minuti prima dell’orario di chiusura.

Su richiesta, e in base agli impegni d’ufficio e alla presenza del personale, la biblioteca può aprire anche nelle mattine di lunedì, mercoledì e venerdì per gruppi di classi accompagnate dai propri insegnanti o per altre iniziative da concordare. In caso di chiusure straordinarie la biblioteca si impegna a darne tempestiva comunicazione attraverso avviso esposto all’ingresso, sul sito del Comune di Civezzano e sulla pagina Facebook della biblioteca.

2. PRESTITI

Iscrizione e rilascio della tessera

Il prestito di documenti è offerto gratuitamente a tutte le cittadine e a tutti i cittadini senza vincoli di residenza. Per la prima iscrizione al prestito, e il conseguente rilascio della tessera, è richiesta la compilazione dell'apposito modulo; è necessario fornire anche un indirizzo di posta elettronica e presentare un documento di riconoscimento valido; assieme al modulo di iscrizione al prestito deve essere firmata anche l’informativa ex artt. 13 e 14 del regolamento UE n.679 del 2016, allegata al modulo di iscrizione. Per l’iscrizione dei minori non è prevista un’età minima: il genitore, o chi ne esercita la patria potestà, può iscrivere il figlio compilando l’apposito modulo e fornendo un proprio documento di identità valido. La tessera è personale e non cedibile. Lo smarrimento o il furto della tessera va tempestivamente comunicato alla biblioteca che provvederà ad annullarla per evitare usi impropri da parte di terzi; è interesse dell’utente comunicare anche qualsiasi variazione dei dati personali. 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. La tessera consente di prendere in prestito il materiale librario e multimediale in qualunque biblioteca aderente al Sistema Bibliotecario Trentino.

Quantità massima di documenti prestabili

Ogni utente può prendere in prestito fino a 10 documenti a stampa, 2 dvd e 5 periodici (con l’esclusione dei numeri correnti e dei quotidiani). Deroga alle quantità massime viene concessa a insegnanti, educatori, tesisti, enti e professionisti per lo svolgimento delle proprie attività o per situazioni per cui il personale della biblioteca lo ritenga opportuno.



Durata del prestito e rinnovo del periodo di prestito

La durata del prestito è di 30 giorni per i documenti librari e per gli audiolibri, di 10 giorni per i dvd e i periodici e di 2 giorni per i dizionari. Al momento del prestito viene consegnato all'utente un segnalibro con indicata la data di restituzione del materiale preso in prestito. Sono possibili fino a due rinnovi del documento, se questo non è prenotato da altri utenti o richiesto da altre biblioteche. Il rinnovo può essere richiesto anche telefonicamente o tramite messaggio di posta elettronica. Per esigenze di ordine scolastico, tornei di lettura, esposizioni bibliografiche o per altre occorrenze concordate con la biblioteca, il prestito potrà avere una durata più lunga. La maggior parte del patrimonio della biblioteca è ammesso al prestito, ad esclusione di materiale che necessita di tutela e conservazione, alcune opere di consultazione generale (es. enciclopedie), qualche opera della sezione locale e le copie uniche. Sono temporaneamente esclusi dal prestito anche alcuni DVD in attesa che trascorrono 18 mesi dalla data di commercializzazione, come previsto dalla legge sul diritto d'autore. L'ammissibilità al prestito dei materiali è in ogni caso sempre indicata per ciascun esemplare nel Catalogo bibliografico trentino.

Restituzione dei documenti

Ad una settimana della scadenza del prestito, dal sistema prestiti centralizzato viene inviato via mail un avviso di cortesia automatico per ricordare la prossimità della data di restituzione. Dopo 10 giorni di ritardo nella consegna dei documenti in prestito viene inviata una mail automatica di primo sollecito di restituzione; la mancata restituzione dopo il terzo sollecito comporta l'esclusione dal servizio di prestito fino alla riconsegna delle opere. L'utente che non restituisce le opere nei termini previsti può anche essere sollecitato tramite chiamata telefonica o lettera. In caso di smarrimento o danneggiamento del materiale preso a prestito, 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.

Prenotazioni

Per agevolare l'utenza nell'accedere a documenti che risultano in prestito, si dà l'opportunità di procedere alla prenotazione: al momento del rientro del documento desiderato, il personale della biblioteca avvisa l'utente via mail della disponibilità di quanto prenotato. Il materiale rimane in deposito per 10 giorni. Trascorsi tali termini, la prenotazione è annullata e il documento torna ad essere disponibile.

Prestito interbibliotecario provinciale

Nell'ottica di una collaborazione di Sistema e per garantire pari opportunità e diritto di scelta a tutti gli utenti, indipendentemente dalla collocazione geografica e dalla collezione della singola struttura, è possibile chiedere in prestito opere disponibili e ammesse al prestito di altre biblioteche del Sistema Bibliotecario Trentino. I tempi di consegna dei documenti dipendono dalla celerità di risposta della biblioteca proprietaria e dall'efficienza del corriere. L'utente, che viene avvisato via mail della disponibilità in biblioteca di quanto richiesto, ha 7 giorni di tempo per ritirare la copia desiderata. Trascorsi tali termini il documento viene restituito alla biblioteca proprietaria. Il prestito ha la durata di 30 giorni, salvo disposizioni diverse, ed è eventualmente rinnovabile solo con il consenso della biblioteca proprietaria. Il prestito interbibliotecario viene fornito gratuitamente all'utenza grazie al sostegno della Provincia Autonoma di Trento, che ne assume direttamente i costi di spedizione. Le modalità di utilizzo e funzionamento del prestito interbibliotecario seguono specifica disciplina e possono variare.

Digital lending = Prestito digitale

In biblioteca è possibile richiedere l'accesso alla raccolta digitale *MLOL* della Provincia di Trento; una volta ricevute dalla biblioteca username e password personali, gli utenti possono collegarsi alla piattaforma MediaLibraryOnLine, accessibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, e accedere agli ebook dei maggiori editori italiani, consultare periodici e riviste provenienti da tutto il mondo, ascoltare musica e audiolibri in streaming e download e accedere a centinaia di migliaia di altre risorse digitali. Per richiedere questo servizio è necessario essere iscritti ad una delle biblioteche del Sistema Bibliotecario Trentino e fornire un indirizzo di posta elettronica valido e personale. La Biblioteca comunale "G.B. Borsieri" di Civezzano partecipa all'incremento della piattaforma assieme ad altre biblioteche afferenti al Sistema Bibliotecario Trentino. Il servizio è gratuito. Le modalità di utilizzo e funzionamento di MLOL seguono specifico regolamento e possono variare.



3. SERVIZIO INTERNET E SERVIZIO WIFI IN BIBLIOTECA

Presso la propria sede la Biblioteca comunale “G.B. Borsieri” di Civezzano mette a disposizione del pubblico cinque postazioni PC con collegamento alla rete provinciale TrentinoWiFi e con possibilità di stampa A4 in bianco e nero (euro 0.10 a foglio). La stessa rete wireless copre anche tutte le sale della biblioteca ed è quindi possibile collegare in rete il proprio computer portatile, smartphone o altro dispositivo personale. Il servizio di accesso a Internet tramite TrentinoWiFi, gratuito e unificato sul territorio provinciale, è garantito da Trentino Digitale S.p.A. e offerto dalla Provincia Autonoma di Trento; grazie ad esso è possibile accedere alla rete con account personale registrandosi gratuitamente al servizio con i seguenti dati (nome, cognome, numero di telefono cellulare e indirizzo email) oppure utilizzando il proprio account già in uso. Trentino Digitale S.p.A. raccoglie i dati personali al fine di consentire l’accesso al servizio nelle aree appositamente abilitate tramite compilazione facoltativa e volontaria del form di registrazione (<https://www.trentinodigitale.it/Societa/Privacy/Utilizzo-servizio-Trentino-WiFi>). La password fornita è personale e può essere modificata dall’utente. Il tempo di connessione dura al massimo 2 ore; per continuare è sufficiente accedere di nuovo al servizio. Altre condizioni e norme per l’utilizzo del servizio TrentinoWiFi sono disponibili al seguente indirizzo web: <https://www.trentinowifi.it/Condizioni-d-uso2>. Gli accessi sono gestiti direttamente da Trentino Digitale S.p.A.; non è perciò più necessario per la biblioteca tenere il registro di utilizzo di Internet sui propri PC e sulla rete WiFi, né richiedere l’autorizzazione per l’uso di Internet, nemmeno ai minori. Il genitore di un minore, o chi ne fa le veci, è perciò responsabile dell’utilizzo delle postazioni PC del figlio e dell’eventuale connessione alla rete tramite TrentinoWiFi. Durante la consultazione a video non è obbligatoria la presenza di un adulto; tuttavia, per una maggiore sicurezza del minore, tale presenza è auspicabile.

4. ALTRI SERVIZI

Informazione, consulenza e orientamento

La biblioteca offre servizi di consulenza bibliografica e di assistenza alle ricerche informative e documentarie. Per ricerche che, in ragione della loro complessità ed estensione, potrebbero pregiudicare il normale svolgimento del servizio qualora soddisfatte immediatamente, può essere concordato con l’utente un tempo di risposta non immediato. Risposte a quesiti semplici sono fornite anche telefonicamente.

Consultazione del catalogo

La Biblioteca comunale “G.B. Borsieri” di Civezzano partecipa con il proprio posseduto al Catalogo Bibliografico Trentino accessibile online anche autonomamente da parte degli utenti utilizzando il *Discovery Primo* al seguente indirizzo: <https://strutture-provincia.primo.exlibrisgroup.com/discovery/search>. Il servizio unico di consultazione del Catalogo Bibliografico Trentino permette la ricerca di libri, articoli e risorse online delle 184 biblioteche del Sistema Bibliotecario Trentino. Tramite l’accesso a *Primo* è anche possibile controllare autonomamente lo stato dei propri prestiti, salvare liste di preferiti e altre funzioni disponibili nell’area riservata.

Esposizioni bibliografiche tematiche

Nella sede della Biblioteca comunale “G.B. Borsieri” di Civezzano vengono regolarmente esposte bibliografie tematiche con lo scopo di valorizzare il posseduto della biblioteca e dare risalto ad eventuali iniziative. Il personale della biblioteca è anche disponibile a preparare specifiche bibliografie per scuole o associazioni in caso di necessità particolari (organizzazione di eventi, percorsi didattici...).

Visite guidate/accoglienza per le scuole

Le scuole possono concordare con il personale delle visite guidate al patrimonio e ai servizi della biblioteca, tarate di volta in volta sulle esigenze dei gruppi classe.

Servizio di riproduzione in fotocopia

Il servizio di riproduzione in fotocopia su fogli A4 in bianco e nero è disponibile per gli utenti della biblioteca che ne abbiano necessità per motivi di studio, ricerca, informazione e nel rispetto della normativa vigente. Come per il servizio di stampa viene richiesto un rimborso spese nell’ordine di euro 0.10 per foglio A/4 (euro 0,15 se fronte/retro).



Servizi a distanza

È possibile richiedere al numero di telefono 0461 858400 o tramite messaggio di posta elettronica all'indirizzo mail biblioteca@comunecivezzano.it i seguenti servizi: richiesta disponibilità documenti, prenotazione libri, richiesta prestiti interbibliotecari, richiesta proroga prestiti, richiesta bibliografie, prenotazione visita in biblioteca per scuole o associazioni, informazioni riguardo le attività della biblioteca ed eventuali prenotazioni di partecipazione alle stesse.

Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

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

5. INIZIATIVE

La Biblioteca comunale "G.B. Borsieri" di Civezzano promuove il libro e la lettura in tutte le fasce di utenza. Organizza letture ad alta voce e appuntamenti / laboratori dedicati ai più piccoli, ricorrendo anche a professionisti o volontari, con lo scopo di far conoscere i servizi della biblioteca e di promuovere la lettura e la conoscenza in generale. Promuove il libro e la lettura nelle scuole di ogni ordine e grado presenti sul territorio, comprese le scuole dell'infanzia e il nido, organizzando incontri di conoscenza della biblioteca, proponendo letture, bibliografie o altre attività specifiche, anche in ottica di Sistema; promuove il progetto *Nati Per Leggere* in collaborazione con l'Ufficio del Sistema Bibliotecario Trentino, ospitandone le mostre bibliografiche e proponendo attività dedicate. Volendo contribuire all'educazione permanente e all'autoformazione dei cittadini, e desiderando fornire a tutti strumenti adeguati per conoscere e interpretare la contemporaneità, organizza attività culturali e di promozione della lettura anche per gli adulti, proponendo incontri con le autrici e gli autori, presentazioni di libri, letture ad alta voce, mostre bibliografiche in particolari periodi dell'anno o in concomitanza di eventi e di manifestazioni speciali. Particolare attenzione viene data alle pubblicazioni locali, con l'intento di diffondere la conoscenza del territorio, della sua storia e della sua cultura. La biblioteca, oltre alle attività culturali proprie, organizza le iniziative promosse dall'Assessorato alla Cultura del Comune di Civezzano, anche in collaborazione con gli altri Assessorati e con le Associazioni del territorio, proponendo alla cittadinanza mostre, eventi, manifestazioni e progetti volti a vivacizzare l'offerta culturale in ogni periodo dell'anno e a valorizzare le risorse culturali e artistiche presenti sul territorio (es. Rassegne teatrali, cinematografiche e musicali, spettacoli in occasione del Giorno della memoria e della Giornata contro la violenza alle donne, manifestazione Palazzi Aperti, proposte culturali legate all'Agenda 2030, ecc.). Particolare riguardo viene posto ad attività culturali per i più piccoli, anche con proposte di teatro e cinema rivolte a bambini e ragazzi delle diverse fasce di età. Organizza mostre, eventi o altri appuntamenti culturali anche presso lo spazio della Tagliata stradale superiore – Forte di Civezzano e presso il giardino di Palazzo Borsieri. In collaborazione con l'Ecomuseo Argentario realizza eventi ritenuti validi ai fini della promozione della sezione Studi Monte Calisio e della documentazione dell'Ecomuseo dell'Argentario, ma anche di tutela e promozione del territorio e della cultura locale. La biblioteca offre servizi di supporto di segreteria (es. fotocopiatrice o stampa) alle Associazioni culturali di Civezzano e collabora, assieme al Comune di Civezzano e alla Fondazione Franco De Marchi, alla gestione delle lezioni dell'Università della terza età e del tempo disponibile.

PARTE QUARTA: GLI IMPEGNI DELLA BIBLIOTECA

La Biblioteca comunale "G.B. Borsieri" di Civezzano si impegna a garantire il servizio secondo le modalità e le tempistiche fin qui descritte ed inoltre si impegna:

- a garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca o accessibili tramite la rete del Sistema Bibliotecario Trentino;
- ad assicurare spazi attrezzati per la lettura e la consultazione di libri e riviste distintamente per adulti, ragazzi e bambini;
- ad accogliere e assistere l'utente nelle richieste con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità e senza discriminazione alcuna;



- ad assicurare un servizio professionale di consulenza e di informazione bibliografica; per garantire uno standard adeguato il personale della biblioteca è tenuto a partecipare ad almeno 20 ore di formazione/aggiornamento all'anno;
- a rispettare la riservatezza dei dati personali e delle informazioni ricercate dai propri utenti;
- a dare risposta alle mail pervenute entro 5 giorni;
- ad inoltrare le richieste di prestito interbibliotecario in giornata almeno nel 95% dei casi;
- ad inviare tempestiva comunicazione della disponibilità dei documenti richiesti e prenotati;
- a rendere disponibili le nuove acquisizioni di cui è già presente la scheda a catalogo entro 20 giorni dall'arrivo in sede;
- ad aggiornare le proprie collezioni con nuove acquisizioni presso le librerie del territorio e con una costante attività di revisione e di scarto del patrimonio;
- a seguire la politica di incremento del patrimonio, così come definita dalla Carta delle collezioni della biblioteca;
- a disporre di una dotazione di libri non inferiori agli standard stabiliti dall'allegato A del Regolamento concernente *"Requisiti, caratteristiche e servizi del Sistema Bibliotecario Trentino"*, di cui all'art. 17 della L.P. 3 ottobre 2007 n 15;
- a segnalare con tempestiva comunicazione le giornate e i periodi di chiusura o le temporanee interruzioni di servizio, anche attraverso i propri canali social;
- a mantenere costantemente aggiornati con la programmazione delle iniziative e delle attività culturali promosse dalla biblioteca la propria pagina Facebook e il proprio spazio dedicato sul sito istituzionale del Comune di Civezzano (<https://www.comunecivezzano.eu/Aree-tematiche/Biblioteca>).

Si ricorda che l'utente può partecipare alla costruzione delle raccolte attraverso il suggerimento d'acquisto. Proposte, suggerimenti ed eventuali reclami possono essere inoltrati scrivendo una email all'indirizzo biblioteca@comunecivezzano.it

PARTE QUINTA: GLI IMPEGNI DEGLI UTENTI

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

In particolare l'utenza si impegna a:

- avere un atteggiamento corretto ed educato nei confronti del personale e degli altri utenti;
- aver cura degli arredi e delle attrezzature della biblioteca;
- rispettare i tempi di riconsegna dei documenti in prestito;
- non sottolineare né annotare i libri in prestito;
- riacquistare, in caso di smarrimento o danneggiamento, il documento nella stessa edizione oppure, qualora non fosse più in commercio, a sostituirlo con un'opera di pari valore concordata con il responsabile della biblioteca;
- fare un uso responsabile della propria tessera della biblioteca e degli eventuali account per la navigazione in Internet e per l'accesso a MLOL;
- rispettare la normativa vigente in materia di diritto d'autore;
- rispettare gli orari di apertura della biblioteca e di erogazione dei servizi;
- mantenere un comportamento personale improntato al rispetto altrui, tenendo un tono della voce basso e silenziando il cellulare;
- prendersi cura dei minori che si accompagnano in biblioteca;
- rispettare le regole della biblioteca, le tariffe stabilite per i servizi a pagamento, il divieto di fumare;
- fornire al personale informazioni corrette ed aggiornate in merito alle proprie generalità e recapiti;
- consultare un solo periodico alla volta e riporlo quando si è terminata la lettura;
- lasciare al personale della biblioteca il compito di riporre i libri consultati sugli scaffali.

PARTE SESTA: VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei servizi è stata aggiornata a novembre 2022 ed è stata approvata dalla Giunta Comunale con delibera n. 29 _dd 06.03.2023. La prossima revisione è prevista entro il 31.12.2027.