

CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE DI DRO

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi della Biblioteca comunale è un documento pubblico che definisce ed evidenzia i principi fondamentali ai quali si ispira la sua attività. La carta individua i servizi disponibili, le modalità con le quali sono offerti e gli strumenti di partecipazione e di tutela dell'utente. La carta è approvata dalla Giunta, aggiornata ogniqualvolta se ne ravvisi la necessità e comunque non oltre ogni tre anni, in linea con le aspettative ed esigenze espresse dagli utenti e con le esigenze dell'organizzazione.

LA MISSION E I PRINCIPI ISPIRATORI DELLA BIBLIOTECA

La *Biblioteca comunale* è una biblioteca di pubblica lettura, nasce nell'anno 1978 come ufficio del Comune di Dro con 2.500 libri. Dal 1987 entra a far parte del Sistema Bibliotecario Trentino che riunisce oggi 176 tra biblioteche speciali, di conservazione, scolastiche e di pubblica lettura, che coprono capillarmente tutto il territorio provinciale e i cui documenti sono inseriti in un unico catalogo informatico. Attualmente (dati 2013) la biblioteca registra circa 14.000 prestiti e 17.000 presenze all'anno; possiede circa 30.000 documenti disponibili al prestito di cui la maggior parte posta a scaffale aperto, quasi 2000 fra vhs e dvd. In biblioteca sono disponibili per gli utenti 4 postazioni Internet e il collegamento wireless per agevolare l'utilizzo di postazioni alternative. Situato nella struttura del Centro Culturale, *l'Ufficio Biblioteca, Attività Culturali e Progetti speciali*, mette a disposizione competenze, spazi, strutture, attrezzature, risorse umane e finanziarie e gestisce in generale attività che mirano alla qualificazione della vita culturale e sociale della Comunità, sia essa promossa dal Comune o dalle numerose associazioni operanti sul territorio.

Dal 2003 la Biblioteca ha aperto al pubblico un punto informativo presso la casa sociale a Pietramurata, e nel 2013 il servizio è stato riqualificato trasferendone la sede in uno spazio più ampio e adeguato alle esigenze della comunità.

I principi generali che definiscono la missione della biblioteca pubblica sono contenuti nelle raccomandazioni per le biblioteche pubbliche dell'IFLA (*International Federation of Library Association and Institutions* www.ifla.org), una federazione mondiale di associazioni di biblioteche creata per essere un forum per lo scambio di idee e per promuovere la

cooperazione internazionale, la ricerca e lo sviluppo in tutti i settori connessi alle attività bibliotecarie) e nel *Manifesto Unesco* sulle biblioteche pubbliche (<http://www.aib.it/aib/commiss/cnbp/unesco.htm>). In base a questi principi la biblioteca opera senza discriminazioni nell'erogazione dei propri servizi per motivi riguardanti l'orientamento sessuale, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche. Gli operatori della biblioteca si comportano con obiettività, giustizia ed imparzialità nei confronti degli utenti, fornendo un servizio quanto più possibile standard per tutti. Eventuali varianti alle condizioni di fornitura standard dei servizi offerti sono fatte valere non a favore di singoli utenti, ma a favore di categorie esplicitate di soggetti, per i quali risulta funzionale l'adozione di condizioni particolari di erogazione del servizio.

GLI SPAZI E GLI ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

La *Biblioteca comunale* si trova al piano terra del centro culturale comunale in via Cesare Battisti 14, lungo la strada vecchia che porta al ponte per Trento ed è fornita di ampio parcheggio la cui sosta è regolamentata, solo al pomeriggio, da zona disco 2 ore.

Nell'atrio è a disposizione del pubblico un distributore di bevande calde, che si raccomanda di consumare sul posto senza entrare con esse nelle sale della Biblioteca.

L'accesso alla Biblioteca è senza barriere architettoniche.

La Biblioteca condivide lo spazio al primo piano del Centro Culturale con la sede della Banda comunale.

La Biblioteca apre al pubblico 29 ore settimanali, dal martedì al venerdì 9.00 – 12.30 e 15.00 – 18.00, il sabato mattina 9.00 – 12.00.

Il punto informativo della biblioteca a Pietramurata apre il martedì e giovedì pomeriggio dalle 15.00 alle 18.00.

La Biblioteca chiude 2 settimane all'anno, nel periodo estivo, coordinando la chiusura con le biblioteche limitrofe affinché ci sia sempre almeno una biblioteca aperta.

L'accesso alla Biblioteca è libero e gratuito.

In caso di assenza del personale bibliotecario per corsi di aggiornamento, ferie, malattia o altro, l'apertura della biblioteca e un minimo livello di accoglienza e servizio prestato sono garantiti grazie al personale di supporto, dipendente di cooperativa. In ogni caso la biblioteca si impegna a comunicare le variazioni degli orari di apertura e fornitura dei servizi tramite il sito web e i social network.

La Biblioteca gestisce l'uso degli spazi comunali disponibili presso il Centro culturale, la casa sociale a Pietramurata e la palazzina servizi comunali a Ceniga, e l'utilizzo delle attrezzature disponibili secondo le disposizioni dettate dai regolamenti comunali.

CANI IN BIBLIOTECA

Il proprietario o detentore di cane deve sempre condurlo al guinzaglio, aver cura che il cane non sporchi né danneggi attrezzature, arredi o locali della Biblioteca, e ha l'obbligo di pulire e di risarcire eventuali danni arrecati ai locali dall'animale.

Nel caso di presenza contemporanea di più animali è possibile venga posticipato l'ingresso nei locali ed è comunque raccomandata la massima attenzione per evitare qualsiasi rischio per l'incolumità delle persone presenti in Biblioteca.

LE RACCOLTE

Per la descrizione in dettaglio del patrimonio posseduto dalla Biblioteca e dei criteri sottesi all'articolazione e aggiornamento dello stesso, si rinvia alla specifica *Carta delle Collezioni*, documento di programmazione e di trasparenza nell'ambito della propria politica documentaria.

INFORMAZIONI E CONSULENZA

Il personale della *Biblioteca* è costituito da un bibliotecario a tempo pieno e due assistenti bibliotecario a tempo parziale e da personale esterno dipendente di cooperative (assegnato da progetti dal sostegno occupazionale e la valorizzazione ambientale della P.A.T., o dal progetto di inserimento lavorativo dell'agenzia del lavoro provinciale denominato intervento 19) con funzioni di supporto operativo.

Le figure professionali in relazione alla propria posizione funzionale e competenza collaborano nelle attività di pianificazione, predisposizione ed offerta dei servizi, nel rispetto dei principi stabiliti dal “*codice deontologico del bibliotecario*” fissato dall'Associazione Italiana Biblioteche (<http://www.aib.it/chi-siamo/statuto-e-regolamenti/codice-deontologico/>) e nel rispetto degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali e internazionali.

Il personale bibliotecario è a disposizione per fornire le informazioni relative alla ricerca di un testo presente in biblioteca o reperibile tramite prestito interbibliotecario in una delle biblioteche aderenti al sistema bibliotecario trentino ed è in grado di offrire consulenza e aiuto per ricerche e informazioni su un determinato argomento.

Gli utenti possono chiedere ricerche e informazioni anche a distanza, mandando una email alla casella di posta elettronica dro@biblio.infotn.it o per telefono e gli operatori risponderanno nel più breve tempo possibile dando però sempre la precedenza agli utenti che si recano in Biblioteca di persona.

Gli operatori di supporto coadiuvano le operazioni di messa a disposizione del materiale disponibile, riordinano i libri e predispongono le sale del centro culturale in relazione alle diverse attività svolte.

La Biblioteca ha attivato una propria pagina facebook e collabora all'aggiornamento della pagina facebook delle biblioteche del sistema Altogarda e Ledro, utilizza tali strumenti principalmente per pubblicizzare eventi culturali propri e del territorio e per segnalare documenti posseduti disponibili al prestito.

LE RISORSE

La programmazione delle attività e dei servizi della Biblioteca tiene conto delle risorse finanziarie ad essa attribuite annualmente dagli strumenti di programmazione finanziaria del Comune di Dro e dal Servizio Attività Culturali della Provincia Autonoma di Trento.

La Biblioteca partecipa altresì a bandi regionali e provinciali eventualmente disponibili per l'accesso al finanziamento pubblico di singoli progetti.

La *Biblioteca* offre gratuitamente:

- Un luogo per leggere e studiare
- Documenti: non solo libri, ma anche quotidiani, riviste, film, audiolibri, corsi di lingue straniere
- Media Library Online (previa iscrizione)
- Postazioni informatiche con accesso a internet (previa iscrizione)
- Uso dello scanner (con operatore)
- Rete informatica e collegamento wi-fi (previa iscrizione)
- Televisore e lettore dvd per la visione di film
- Archivio Immagine (archivio ordinato digitale di oltre 2000 foto)
- Libri del Catalogo Bibliografico Trentino disponibili in pochi giorni grazie al prestito interbibliotecario
- Personale qualificato a disposizione per fornire informazioni generali, consulenza e supporto nelle ricerche e personale ausiliario di sostegno....

La Biblioteca offre a pagamento:

- Fotocopie (nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore e dei compiti istituzionali di tutela)
- Stampe da chiavetta usb e da pc collegandosi con password di accesso personale (previa iscrizione) ai pc a disposizione degli utenti
- Spazi per attività culturali, incontri, corsi
- Attrezzature quali pc portatili, microfoni, proiettore, impianto audio e video, lavagna luminosa.

IL PRESTITO

Sono ammessi al prestito tutti i cittadini italiani e stranieri senza alcuna restrizione territoriale. Per il prestito è necessaria l'iscrizione ai servizi della Biblioteca per la quale si richiede un documento di identità in corso di validità. I dati personali acquisiti dalla Biblioteca e le banche dati eventualmente archiviate sono gestiti in rispetto della normativa sulla privacy (D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali"). L'iscrizione si effettua di persona ed è gratuita, la tessera è strettamente personale e non ha scadenza. Essa dà diritto ad utilizzare il servizio di prestito non solo presso la Biblioteca comunale di Dro, ma anche presso ciascuna biblioteca aderente al catalogo bibliografico trentino. In caso di smarrimento o furto della tessera l'utente deve darne tempestiva comunicazione alla Biblioteca, che provvederà ad annullarla per evitare successivi usi impropri da parte di terzi e a produrre una nuova tessera inserendo una nota specifica nella scheda personale dell'utente. In assenza di comunicazioni, la Biblioteca considera automaticamente confermati i dati forniti e presuppone che la tessera sia regolarmente conservata dal titolare.

Nel caso in cui l'utente non abbia con sé la tessera può comunque accedere al prestito tramite una modalità più lenta di identificazione, per la quale l'operatore – qualora non lo conosca personalmente – richiede l'esibizione di un documento d'identità valido. In presenza di code, l'operatore dà priorità agli utenti provvisti di tessera, per non penalizzare gli altri utenti con il rallentamento delle operazioni necessarie al recupero dei dati mancanti.

Gli utenti minorenni che non hanno ancora compiuto 15 anni si possono iscrivere al prestito tramite il modulo di iscrizione firmato da un genitore o da chi esercita la potestà.

Per l'introduzione di alcuni servizi a distanza della Biblioteca quali il sollecito dei prestiti, l'invio di newsletter, avvisi ecc. al momento dell'iscrizione viene richiesto un indirizzo di posta elettronica e/o un numero di cellulare.

Il materiale destinato di norma al prestito comprende oltre ai libri, film in vhs e dvd, audiolibri, corsi di lingue straniere.

È possibile prendere in prestito anche riviste e giornali, purché non si tratti dell'ultimo numero uscito.

Ogni utente può portare a casa in prestito fino a n. 5 documenti tra libri, audiolibri e periodici per 30 giorni, e n. 2 film per 7 giorni. È possibile prorogare il prestito del materiale per lo stesso periodo di prestito, per una volta, a condizione che il documento non sia stato nel frattempo prenotato da altri utenti.

È possibile prenotare un libro momentaneamente in prestito e ordinare un libro presente e disponibile in un'altra biblioteca del sistema con il prestito interbibliotecario provinciale.

L'utente è tenuto a rispettare le scadenze del prestito, pena la sospensione del servizio di prestito per il periodo pari ai giorni di ritardo nella consegna.

In caso di smarrimento o danneggiamento di un documento avuto in prestito, l'utente è tenuto al risarcimento tramite riacquisto del documento stesso o di altro indicato dal personale bibliotecario.

MLOL

Media Library online è una biblioteca digitale disponibile 24 ore al giorno grazie alla quale è possibile accedere da casa, gratuitamente e con una propria password personale, a diversi contenuti in formato digitale quali ebook, quotidiani e riviste, musica, video, film, corsi di lingue. Servizio utilizzabile previa iscrizione in Biblioteca.

ARCHIVIO IMMAGINE

Dal 2003 la biblioteca cura l' Archivio Immagine, progetto che si occupa della memoria storica della comunità attraverso la conservazione di immagini, foto, diapositive produzioni video e documenti audio memorizzati su supporto digitale, catalogati e indicizzati tramite parole chiave che consentono ricerche mirate all'interno della raccolta. Ad oggi l'Archivio conta circa 2.000 immagini archiviate grazie all'uso dello scanner e catalogate tramite 300 parole chiave che consentono ricerche rapide e precise e che facilitano l'individuazione all'interno dell'Archivio di particolari aspetti che riguardano la storia del Comune, come le tradizioni o i luoghi del territorio nel tempo, particolari avvenimenti, lavori e usanze ormai quasi dimenticati. Gli utenti per ora solo assistiti da un operatore, possono consultare l'archivio; a breve potranno consultarlo in autonomia entrando nel sito del Comune e nel sito dedicato tramite apposito link.

UTILIZZO DI POSTAZIONI INFORMATICHE

La Biblioteca mette a disposizione degli utenti n. 4 postazioni informatiche fisse con accesso ad internet.

Per accedere alle postazioni internet, l'utente deve iscriversi presentando la tessera di una biblioteca del sistema bibliotecario trentino e un documento d'identità valido.

Per gli utenti minorenni è necessario che l'iscrizione venga fatta da un genitore.

Ogni utente può usare una postazione per una sessione di navigazione di 30 minuti alla fine della quale è tenuto a liberarla in presenza di altri utenti in attesa.

L'accesso ad internet è gratuito, ma sottoposto a registrazione e controllo, ai sensi della vigente normativa in materia (Legge 10 del 27/02/2011). Nel rispetto della normativa viene conservata traccia di ogni navigazione effettuata dai singoli utenti.

In Biblioteca è possibile utilizzare gratuitamente la rete informatica con il collegamento wireless disponibile: per accedere l'utente che voglia utilizzare il proprio pc portatile deve iscriversi presentando la tessera di una biblioteca del sistema bibliotecario trentino e un documento d'identità valido.

EMEROTECA

La Biblioteca è abbonata a numerosi quotidiani e periodici nazionali e locali e li mette a disposizione della lettura e consultazione degli utenti. Per questi materiali è previsto a richiesta il prestito per 30 giorni, purché non si tratti dell'ultimo numero uscito.

FOTORIPRODUZIONE E FAX

La Biblioteca offre il servizio di fotocopie (a pagamento) dei documenti posseduti, nel rispetto delle limitazioni fissate dalle *norme sul diritto d'autore* (Legge n. 248 del 18 agosto 2006). Sono esclusi quei documenti la cui riproduzione può danneggiare la salvaguardia del materiale.

Inoltre è possibile inviare fax (a pagamento).

CONSULTAZIONE DEI DOCUMENTI CONSERVATI IN ARCHIVIO STORICO

La consultazione di documenti d'archivio si effettua su appuntamento con il responsabile.

SALE E ATTREZZATURE

La Biblioteca gestisce l'uso degli spazi comunali disponibili presso il Centro culturale, la casa sociale a Pietramurata e la palazzina dei servizi comunali a Ceniga e l'utilizzo delle attrezzature disponibili secondo le disposizioni e le tariffe dettate dai regolamenti comunali (ultima modifica delibera 22 del 04/07/2014)

GLI UTENTI – diritti e doveri

La Biblioteca accoglie con favore l'instaurazione di un dialogo continuo con la sua utenza, e per favorirlo promuove una volta all'anno un'assemblea pubblica durante la quale presenta i risultati di servizio e raccoglie le osservazioni degli utenti.

Gli utenti possono accedere ai servizi offerti nel rispetto delle modalità definite dagli specifici regolamenti, verranno assistiti nelle loro ricerche con imparzialità, riservatezza e senza alcuna discriminazione.

Sono tenuti a trattare con cura la struttura, le sale, gli arredi e il materiale informatico senza arrecarvi danno o metterne a rischio l'integrità e la conservazione; devono rispettare gli orari di apertura della Biblioteca e le norme elementari della corretta convivenza civile, e considerare gli altri utenti e le loro necessità per far sì che la Biblioteca possa venire utilizzata al meglio da tutti.

Uso del cellulare:

L'utente può tenere il cellulare acceso, con il tono della suoneria in modalità silenzioso / vibrazione e nel caso in cui debba rispondere a una chiamata è invitato ad uscire per non recare disturbo agli altri utenti e agli operatori.

Uso della rete elettrica:

L'utente può utilizzare il proprio pc e supporti elettronici anche utilizzando la rete elettrica disponibile in Biblioteca.

Guardare un film:

In Biblioteca è possibile, su richiesta, guardare, da soli o in un piccolo gruppo di persone, un film su DVD, di proprietà della Biblioteca o dell'utente: per questioni di spazio la saletta video conserva parte del patrimonio posseduto dalla Biblioteca quindi sarà possibile che durante la visione del film gli operatori debbano cercare audiolibri, dvd o libri ivi collocati.

Suggerimenti:

Per migliorare i nostri servizi l'utente può liberamente presentare proposte, richieste di informazioni, suggerimenti e osservazioni inviando una lettera, un fax, un messaggio di posta elettronica: la direzione ne darà un riscontro scritto entro 30 giorni.

Dati personali:

Gli utenti sono tenuti a fornire al personale informazioni corrette ed aggiornate in merito alle proprie generalità e recapiti, non devono danneggiare o manomettere i documenti ricevuti in consultazione e prestito, verificandone l'integrità prima della presa in carico, nonché a restituirli entro i termini previsti;

Oggetti smarriti:

La Biblioteca invita gli utenti a non lasciare incustoditi oggetti personali poiché non risponde di eventuali usi impropri e di furti condotti da altri utenti; il personale raccoglie gli oggetti smarriti o lasciati incustoditi in Biblioteca e in assenza di indicazioni relative all'appartenenza vengono conservati per un massimo di giorni 15 in attesa che il proprietario si metta in contatto con la Biblioteca. Trascorsi 15 giorni gli oggetti verranno cestinati.