

Carta dei servizi della BIBLIOTECA PUBBLICA COMUNALE DI BRENTONICO

Sistema Bibliotecario Trentino

Premessa

La carta dei Servizi rappresenta un patto fra la Biblioteca, quale servizio del Comune di Brentonico e parte del Sistema Bibliotecario Trentino (SBT), e i suoi utenti. Attraverso questo strumento essa definisce i principi che intende rispettare nello svolgimento delle sue funzioni, la tipologia di servizi offerti e le relative modalità di erogazione, nonché gli standard qualitativi che devono essere garantiti.

La Carta inoltre descrive i diritti e i doveri degli utenti che fruiscono dei servizi della biblioteca.

LA CARTA DEI SERVIZI

La biblioteca di Brentonico appartiene all'insieme delle biblioteche che costituiscono il Sistema Bibliotecario Trentino ed aderisce alle impostazioni generali che caratterizzano il Sistema stesso. Offre un servizio a tutti i cittadini residenti e non sul territorio comunale, senza distinzioni di età, livelli di istruzione e di professione. La biblioteca ritiene importante essere riconosciuta quale organizzazione che produce benessere, fornendo un servizio di qualità, anche attraverso la vicinanza ai suoi utenti, ricercando con loro un rapporto umano e di fiducia duraturo e consolidato.

Adotta criteri di imparzialità e pluralismo nei confronti delle varie opinioni e nel rispetto delle particolari esigenze degli utenti in età minore.

In particolare riconosce e fa propri quali principi generali del proprio operato:

1. il principio di **eguaglianza** degli utenti nei confronti del servizio bibliotecario garantendo pari opportunità di accesso e di utilizzo del servizio stesso, rifiutando qualsiasi forma di discriminazione tra gli utenti;
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, senza effettuare alcuna censura ideologica, politica o religiosa al momento della selezione dei documenti da assumere a patrimonio;
5. il principio di **partecipazione** garantendo all'utenza un ruolo attivo nella proposta e nell'offerta di iniziative, nella composizione e nell'incremento delle raccolte, nonché nell'inoltro di suggerimenti, richieste e osservazioni;
6. il principio di **efficienza ed efficacia**, adottando le opportune azioni anche di collaborazione tra biblioteche, mirando a raggiungere i migliori risultati con minori costi.

GLI STRUMENTI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

La biblioteca di Brentonico, quale parte del SBT, garantisce 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. La biblioteca di Brentonico è situata al piano terra del Centro culturale Alex Langer, in via Roberti 5/a; antistante l'ingresso si trovano alcuni parcheggi liberi, di cui uno riservato a disabili. La biblioteca è dotata di un'unica sala e mette a disposizione degli utenti 2 postazioni internet con una stampante, 7 tavoli per adulti e 36 posti a sedere, nonché 4 tavoli e 19 posti a sedere per bambini;
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 dalla Biblioteca di Brentonico 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. E' consentito l'accesso con animali domestici sotto la responsabilità del padrone: dovranno essere tenuti in braccio per tutta la durata della permanenza in biblioteca; in alternativa il padrone dovrà utilizzare il guinzaglio e portare con sé una museruola, rigida o morbida, da applicare all'animale in caso di rischio per l'incolumità delle persone. L'accompagnatore dovrà vigilare costantemente sull'animale, avendo cura che non sporchi ed eventualmente ripristinando le condizioni igieniche. L'accesso potrà essere limitato solamente per eventuali motivazioni igienico-sanitarie; sarà cura del personale adoperarsi affinché tutti i servizi vengano comunque garantiti. In alternativa, gli animali potranno essere legati fuori dalla struttura, in modo tale da non limitare, né fisicamente né psicologicamente, l'accesso alla biblioteca.

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 è personale e consente l'associazione dell'utente al servizio utilizzato. Se l'utente che fa richiesta di tesseramento non ha ancora raggiunto la maggiore età, il modulo va compilato con i dati sia del richiedente, sia di un genitore o un facente funzioni.

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 Sistema Bibliotecario Trentino 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 di Brentonico 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 di Brentonico comunica utilizzando strumenti idonei ed adeguati per raggiungere l'utenza.

7. Patrimonio e documentazione

La biblioteca di Brentonico aderisce al Catalogo Bibliografico trentino (CBT) unico integrato del sistema, e alle sue evoluzioni documentarie, provvede alla composizione, cura e aggiornamento delle collezioni documentarie, secondo gli indirizzi della "Carta delle collezioni", rendendole disponibili all'utenza.

8. Consultazione online del catalogo e Navigazione Internet

La biblioteca di Brentonico garantisce il collegamento ad internet per la consultazione del CBT e per la navigazione libera, mettendo a disposizione due postazioni fisse e una linea wi-fi. Le modalità di utilizzo degli accessi internet seguono specifica disciplina disponibile presso la biblioteca.

9. Iniziative

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

10. Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

La biblioteca di Brentonico 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 INPEGNI DELLA BIBLIOTECA E DEGLI UTENTI

❖ RISPETTO ALL'ORGANIZZAZIONE

1. AMBIENTI

La biblioteca di Brentonico, nei limiti imposti dal fatto che dispone di una unica sala, si impegna ad offrire un ambiente sicuro, salubre, adeguato e confortevole, con specifiche segnaletiche riferite alla tipologia della documentazione presente.

La biblioteca gestisce l'uso di due sale del Centro Culturale, secondo le disposizioni e le tariffe approvate con deliberazione della Giunta comunale n. 17 di data 25 febbraio 2016.

La biblioteca non effettua servizio di deposito e invita gli utenti a non lasciare incustoditi gli oggetti personali, in quanto non risponde di eventuali furti o danneggiamenti. Gli oggetti smarriti e ritrovati presso la biblioteca vengono conservati dal personale per un massimo di 30 giorni, trascorsi i quali verranno consegnati ai Carabinieri di Brentonico, presso la Stazione di via Filzi n. 39.

L'utente della biblioteca di Brentonico 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. Può utilizzare proprio materiale di studio e/o di lettura, purché sia silenzioso. Si impegna a non introdurre cibi e bevande che possano sporcare o rovinare gli arredi e il patrimonio.

2. RACCOLTE DOCUMENTARIE

La biblioteca di Brentonico 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 tre 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.

Il materiale presente in biblioteca è diviso in settori:

- ragazzi: consultazione e narrativa
- piccoli
- narrativa per giovani adulti, adulti e trentina
- narrativa e letteratura in lingua straniera
- multimediale
- fumetti per ragazzi
- dizionari ed enciclopedia, in sola consultazione
- emeroteca, in sola consultazione

Per problemi di spazio è stato allestito un magazzino non aperto al pubblico ma il cui materiale può essere preso in prestito su richiesta dell'utente.

Parte del materiale della biblioteca di Brentonico è anche in digitale, grazie all'adesione annuale alla piattaforma MediaLibraryOnLine, che mette a disposizione degli utenti iscritti al SBT una serie di risorse fruibili sia in streaming sia in download, quali e-book, musica, film, giornali, banche dati, corsi di formazione online (e-learning), archivi di immagini e molto altro, il tutto gratuitamente.

Per l'analisi estesa del patrimonio della biblioteca di Brentonico si rimanda alla Carta delle Collezioni, a disposizione degli utenti sia presso la biblioteca sia sul sito del Comune di Brentonico nella sezione ad essa dedicata. Si evidenzia comunque che obiettivo minimo è mettere a disposizione dell'utenza una collezione che, seppur di base, sia aggiornata, omogenea e completa. Alcuni ambiti disciplinari ad oggi non rispondono a pieno alle esigenze attuali e/o potenziali dell'utenza, per cui richiedono acquisti mirati. L'ente erogatore si impegna quindi a colmare le lacune evidenziate nel minor tempo possibile e comunque sempre nei limiti delle possibilità economiche.

L'utente della biblioteca di Brentonico si impegna ad utilizzare il patrimonio documentario con modalità idonee a non pregiudicare lo stato di conservazione e la fruizione da parte degli utenti.

3. PERSONALE

La biblioteca di Brentonico si impegna a impiegare personale qualificato ed orientato al servizio, adeguatamente formato ed aggiornato anche attraverso la partecipazione a seminari e corsi per almeno venti ore all'anno. Si impegna quindi a garantire un servizio competente, cordiale e disponibile a soddisfare nel minor tempo possibile le esigenze dell'utente. Attualmente la gestione del servizio di biblioteca è affidata ad un assistente bibliotecario a tempo pieno e indeterminato e ad un operatore dei servizi ausiliari cat. B a part time di 15 ore a tempo indeterminato (quota riservata disabili ex art. 1 L. 68/1999), dipendenti comunali, e da un ausiliario a tempo pieno e indeterminato in supporto anche al servizio Cultura ed Attività economiche, dipendente della cooperativa Movitrento. Il Servizio fa capo all'Area "Servizi alla persona" del Comune di Brentonico.

L'utente della biblioteca di Brentonico si impegna ad adottare nei confronti del personale comportamenti ed atteggiamenti rispettosi e a segnalare eventuali problemi riferibili al personale stesso attraverso le seguenti modalità:

- scrivendo una e-mail all'indirizzo affarigenerali@comune.brentonico.tn.it ;
- compilando il modulo suggerimenti/reclami presente in biblioteca o scaricabile dal sito internet del comune di Brentonico nella sezione dedicata alla biblioteca :
<http://www.comune.brentonico.tn.it/Aree-tematiche/Cultura-turismo-e-sport/Biblioteca-Comunale2>

4. RISORSE

La biblioteca di Brentonico 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. Per il suo funzionamento vengono annualmente assegnati fondi dal Comune di Brentonico e dalla Provincia Autonoma di Trento tramite deliberazione di Giunta (L.P. 36/93).

L'utente della biblioteca di Brentonico si impegna a segnalare eventuali disfunzioni, mancati funzionamenti o disservizi attraverso le seguenti modalità:

- scrivendo una e-mail all'indirizzo affarigenerali@comune.brentonico.tn.it;
- compilando il modulo suggerimenti/reclami presente in biblioteca o scaricabile dal sito internet del comune di Brentonico nella sezione dedicata alla biblioteca :
<http://www.comune.brentonico.tn.it/Aree-tematiche/Cultura-turismo-e-sport/Biblioteca-Comunale2>

❖ RISPETTO AI SERVIZI

1. ACCESSO AGLI SPAZI DELLA BIBLIOTECA

La biblioteca di Brentonico si impegna a favorire l'accesso alla struttura e ai servizi da parte dell'utenza provvedendo alla rimozione di eventuali ostacoli di natura strutturale o funzionale. Chiunque può accedervi per utilizzarne i fondi e i servizi, senza alcuna forma di discriminazione. La biblioteca offre un servizio rivolto a tutti i cittadini, residenti e ospiti sul territorio, senza distinzioni di età, livelli di istruzione e di professione, improntato su criteri di imparzialità e pluralismo nei confronti delle varie opinioni, nel rispetto delle particolari esigenze degli utenti in età minore. L'accesso è garantito anche a tutti coloro che non possiedono la tessera del Sistema Bibliotecario Trentino. La biblioteca di Brentonico concorre all'educazione permanente e soddisfa ogni esigenza di lettura, informazione, aggiornamento e studio di base, realizzando un moderno servizio di informazione e documentazione di primo livello.

L'orario di apertura giornaliero e settimanale e gli eventuali periodi di chiusura vengono fissati dall'Amministrazione comunale; la Biblioteca adotta un orario di apertura che si articola su 5 giorni a settimana, dal martedì al sabato, dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.30 alle 18.30, per un totale di 35 ore settimanali, per almeno 240 giorni all'anno. Si prevede la possibilità di interruzioni straordinarie del normale servizio di biblioteca, con eventuali possibili chiusure, per permettere lo svolgimento di particolari attività, quali pubbliche letture, accessione di classi scolastiche, partecipazione degli operatori a corsi di aggiornamenti, manutenzione straordinaria dei locali e del patrimonio, etc. Ogni variazione di orario o chiusura straordinaria viene tempestivamente comunicata tramite avvisi cartacei e telematici, in modo tale da arrecare il minor disagio possibile all'utenza.

E' messa a disposizione dell'utenza una stampante e viene garantito il servizio di riproduzione del materiale documentario, nel rispetto della normativa vigente in materia di copyright. Non è a disposizione dell'utente, invece, né il fax né il telefono.

L'utente della biblioteca di Brentonico si impegna ad accedere alla biblioteca con spirito di rispetto della struttura e dei suoi utenti silenziando eventuali telefoni cellulari e riponendo gli ombrelli nelle apposite attrezzature. Al fine di assicurare il regolare svolgimento dei servizi e l'integrità del patrimonio, il personale della biblioteca, dopo opportune e reiterate segnalazioni, può allontanare l'utente che turba il normale svolgimento dei servizi o reca danno ai materiali della biblioteca.

2. LETTURA E CONSULTAZIONE IN SEDE

La biblioteca di Brentonico si impegna a garantire attrezzature ed ambienti idonei alla lettura e alla consultazione in sede, anche in funzione della tipologia d'utenza. I servizi di consultazione, prestito e riproduzione sono disponibili per l'intero orario di apertura. In caso di malfunzionamento delle apparecchiature della biblioteca, è premura del personale adottare tutte le misure necessarie per ridurre al minimo i disagi per l'utenza e i tempi di rimessa in funzione delle apparecchiature stesse. Tutto il materiale collocato a scaffale aperto è disponibile per la consultazione libera e gratuita. Tutti i cittadini, anche non iscritti al servizio di biblioteca, hanno diritto di accesso alle raccolte. Per il materiale collocato in magazzino o in sezioni riservate la consultazione avviene su richiesta. La biblioteca dà la

possibilità all'utenza di stampare autonomamente dalle postazioni internet e, nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore, permette la riproduzione fotomeccanica del patrimonio bibliografico della biblioteca. Il servizio è a pagamento e le tariffe sono stabilite con deliberazione di Giunta comunale. L'utente può inserire cuffie, memorie esterne, cd/dvd nei pc della biblioteca, purché non rechi danno alle apparecchiature.

La biblioteca di Brentonico conserva l'emeroteca in magazzino per una durata variabile in base alla sua tipologia ed è consultabile su richiesta ed entro i seguenti termini:

- 6 mesi per i quotidiani e i periodici locali
- 3 mesi per i quotidiani nazionali
- 1 mese per i quotidiani sportivi
- 1 mese per le riviste nazionali

L'utente della biblioteca di Brentonico 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, affinché il personale addetto possa procedere alla loro corretta ricollocazione. 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 di Brentonico si impegna a fornire a ciascun utente, su presentazione di un documento di identità valido e previa compilazione di un modulo di iscrizione, 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. Il tesseramento in una delle biblioteche del SBT è necessario al fine di accedere ad alcuni dei servizi offerti, quali il prestito, sia locale sia interbibliotecario, il servizio internet con l'uso del computer della biblioteca e l'iscrizione alla piattaforma MLOL. La tessera di prima emissione è gratuita, ha validità illimitata e i dati personali dell'utente vengono aggiornati annualmente. I dati personali acquisiti dalla Biblioteca sono gestiti nel rispetto della normativa sulla privacy (Decreto Legislativo n. 196 di data 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali").

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

4. PRESTITO

La biblioteca di Brentonico si impegna nei confronti dell'utente in possesso della 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. La biblioteca dà la possibilità agli utenti di prenotare libri già in prestito tramite

- il suo personale, che all'arrivo della copia prenotata provvede ad avvisare l'utente tramite e-mail oppure tramite telefono;

- autonomamente accedendo al sito Osee genius
<http://www.cbt.biblioteche.provincia.tn.it/oseegenius/home>

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. Il numero massimo di prestiti consentiti per tessera per adulti, minori e turisti è di 10 documenti in contemporanea; per enti il numero è innalzato a 15. Il prestito ha durata massima di 30 giorni, con massimo una possibilità di rinnovo del prestito, previa richiesta al personale della biblioteca, che dovrà valutarne l'opportunità. In particolare, nel caso di testi di grande richiesta, il rinnovo può essere negato ed anzi prevista una ridotta durata del prestito, previa comunicazione all'utente. Nel caso di materiale multimediale (CD e DVD), la durata massima del prestito è di 10 giorni. Eventuali variazioni alla fornitura standard dei servizi bibliotecari sono adottate esclusivamente a favore di categorie di utenti portatori di bisogni specifici, quali ad esempio enti, studenti universitari o ricercatori. I prestiti effettuati sulla piattaforma MLOL o presso altra biblioteca non contano ai fini del numero di prestiti presso la biblioteca di Brentonico.

Sono esclusi dal servizio di prestito le enciclopedie, i dizionari, i periodici, le riviste e i quotidiani. Sono ammesse invece le riviste per bambini/ragazzi ad eccezione dell'ultimo numero e solo per 10 giorni.

La biblioteca aiuta gli utenti a rispettare la data di restituzione, evidenziandola all'interno del documento dato in prestito e avvisando l'utente dell'eventuale prestito scaduto; l'utente sollecitato viene temporaneamente sospeso dal servizio di prestito finché non provvederà alla restituzione del materiale scaduto. In caso di secondo sollecito, il personale apporrà una segnalazione sulla scheda informatica visibile a tutti gli operatori del CBT, che verrà cancellata solo a restituzione avvenuta.

L'utente della biblioteca di Brentonico è tenuto a controllare al momento del prestito le condizioni fisiche del materiale e a segnalare eventuali danni a chi ne registra il prestito. Il materiale preso in prestito deve essere trattato con cura e non può essere danneggiato, sottolineato, annotato o evidenziato. L'utente è responsabile di tutti i danni riscontrati al materiale prestato e non segnalati al momento del prestito; si impegna a conservare con cura e a non alterare lo stato di ciascun documento, a riconsegnarlo entro i termini stabiliti, comprese eventuali proroghe, e a risarcire il danno in caso di smarrimento o danneggiamento in accordo con il bibliotecario, senza autonomi tentativi di sostituzione o riparazione, con le seguenti modalità in ordine di preferenza:

- la sostituzione con un documento identico o, qualora non sia possibile, dello stesso titolo nell'edizione più recente;
- l'acquisto di un documento di pari valore, da concordare con il bibliotecario, in coerenza con il patrimonio e le esigenze della biblioteca.

Gli utenti che non rimborsano i materiali danneggiati o smarriti vengono sospesi dal servizio prestiti della biblioteca fino a che non provvederanno.

L'utente si impegna a prendere in prestito il libro prenotato al più presto dopo l'avviso di disponibilità della biblioteca, consapevole che perderà ogni diritto sul prestito dopo:

- una settimana dall'avviso di disponibilità, se prenotato tramite biblioteca;
- 3 giorni dall'avviso di disponibilità se prenotato autonomamente tramite sito Osee Genius <http://www.cbt.biblioteche.provincia.tn.it/oseegenius/home>

5. IL PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO DI SISTEMA

La biblioteca di Brentonico 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 al prestito;
- l'evasione della richiesta entro un giorno lavorativo;
- l'informazione sulla disponibilità e i tempi di arrivo dei documenti.

La biblioteca si impegna ad inviare la richiesta di prestito interbibliotecario in concomitanza con la domanda dell'utente e ad avvisare prontamente, entro la giornata lavorativa, dell'arrivo in biblioteca della copia richiesta.

L'utente della biblioteca di Brentonico 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 di Brentonico 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, a segnalare le novità relative al patrimonio e ai servizi disponibili. Segnala le eventuali interruzioni di servizio motivandone le ragioni e indicandone i termini per il ripristino. Garantisce all'utenza l'assistenza necessaria e la tempestività nell'evasione delle richieste, nonché un servizio di informazione, consulenza e orientamento riguardo alle risorse bibliografiche e documentarie, sia cartacee sia digitali, della biblioteca di Brentonico e delle biblioteche aderenti al SBT. Il personale si impegna a rispondere tempestivamente ad ogni richiesta che sia di competenza del servizio; per quelle inoltrate telefonicamente o per posta elettronica, i tempi di risposta sono soggetti all'affluenza di pubblico in biblioteca; garantisce comunque una risposta all'utente nell'arco della giornata lavorativa. Nel limite della disponibilità di tempo, il bibliotecario supporta l'utente nell'utilizzo delle risorse elettroniche e degli strumenti informatici a disposizione. La biblioteca utilizza tutti i canali di comunicazione adatti per fornire sollecita e puntuale informazione in merito al funzionamento, ai servizi ed alle attività che essa organizza. In particolare, comunica con gli utenti attraverso:

- la newsletter, per tutti coloro che ne fanno richiesta all'atto dell'iscrizione o compilando successivamente l'apposito modulo presente in biblioteca o scaricabile dal sito internet del comune di Brentonico nella sezione dedicata ad essa dedicata : <http://www.comune.brentonico.tn.it/Aree-tematiche/Cultura-turismo-e-sport/Biblioteca-Comunale2>;
- sito internet del comune di Brentonico <http://www.comune.brentonico.tn.it/>;

– pagina facebook della biblioteca <https://www.facebook.com/pages/Biblioteca-Comunale-di-Brentonico/274346912651560>.

L'utente della biblioteca di Brentonico 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 o newsletter.

7. PATRIMONIO E DOCUMENTAZIONE

La biblioteca di Brentonico si impegna a rendere disponibile la consultazione del CBT, che consente la ricerca di ogni documento posseduto sull'intero patrimonio di sistema, sia tramite il personale della biblioteca, sia tramite il sito internet Osee Genius: <http://www.cbt.biblioteche.provincia.tn.it/oseegenius/home>. Aggiorna le proprie collezioni con nuove acquisizioni, sia cartacee sia digitali, in coerenza con le raccolte già presenti, e con attività periodiche di scarto, allo scopo di mantenere le raccolte attuali, aggiornate e coerenti con la missione e le finalità della biblioteca. I documenti rovinati, deteriorati o sporchi vengono eliminati e/o sostituiti: la Giunta comunale attraverso propria deliberazione determina la cessata appartenenza dei documenti al demanio pubblico. La biblioteca segue nell'implementazione delle collezioni i desiderata dell'utenza, espressi compilando l'apposito registro presente in biblioteca, 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 stesse. Il bibliotecario si impegna a valutare ogni proposta avanzata dall'utenza e ne dà risposta sull'apposito registro entro due settimane, dopo aver attentamente valutato l'utilità e la coerenza del suggerimento con le raccolte già esistenti. Resta salvo che il bibliotecario deve 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 può attivare collaborazioni virtuose. La biblioteca incrementa il proprio patrimonio anche attraverso l'accettazione di donazioni: i documenti in dono vengono valutati e selezionati secondo i criteri di cui sopra e possono essere inseriti nelle raccolte oppure scartati.

L'utente della biblioteca di Brentonico si impegna a segnalare attraverso apposita modulistica le acquisizioni desiderate e ritenute significative e a favorire l'arricchimento del patrimonio attraverso donazioni qualora in sua disponibilità. Rispetta le motivate decisioni del personale qualificato in merito alle proprie segnalazioni e donazioni e segnala la presenza di documenti particolarmente danneggiati e usurati.

8. CONSULTAZIONE ON LINE DEL CATALOGO E NAVIGAZIONE INTERNET

La biblioteca di Brentonico mette a disposizione dell'utenza 2 postazioni internet e si impegna, per quanto di competenza, a garantire efficaci collegamenti internet per la consultazione del catalogo e a favorire la diffusione del sistema wifi.

Per poter accedere ai computer della biblioteca è necessario essere in possesso di una tessera del SBT e aver compilato il modulo di iscrizione ai servizi della biblioteca di Brentonico. Il

servizio può essere prenotato, anche telefonicamente (0464/395059). Il computer può essere utilizzato al massimo un'ora al giorno e tre a settimana, con possibilità di eccedere tale limite in caso di disponibilità delle postazioni stesse. La biblioteca tiene un registro con le sessioni internet giornaliere, che compila con i dati dell'utente, che è chiamato a firmare al termine della fruizione del servizio.

Per poter accedere alla rete wifi, è sufficiente fornire un documento di identità in corso di validità; è liberamente utilizzabile, senza alcuna limitazione di tempo.

Nel caso di minorenni è richiesta espressa autorizzazione di un genitore o un facente funzioni e l'uso è consentito solo singolarmente, se non diversamente concordato di volta in volta con un genitore o facente funzioni.

L'utente della biblioteca di Brentonico 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 di Brentonico 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. In particolare, si impegna a organizzare e promuovere la lettura, soprattutto per i bambini, attraverso l'organizzazione di letture animate, l'adesione a progetti specifici come Nati per Leggere e collaborando con le scuole di tutti i gradi presenti sul territorio. La biblioteca organizza inoltre mostre bibliografiche a tema, in concomitanza con feste e ricorrenze. Propone infine incontri con autori e altre manifestazioni volte alla promozione del libro e della lettura, autonomamente o in collaborazione con altri soggetti presenti sul territorio.

L'utente della biblioteca di Brentonico, 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. ATTIVITA' DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

La biblioteca di Brentonico 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. A tal fine, mette a disposizione dell'utenza un modulo appositamente predisposto, collocato all'interno della biblioteca stessa e adeguatamente segnalato, nonché scaricabile dal sito internet del Comune di Brentonico <http://www.comune.brentonico.tn.it/Aree-tematiche/Cultura-turismo-e-sport/Biblioteca-Comunale2>. La biblioteca si impegna a elaborare quanto emerso dai moduli compilati e pubblicarne i risultati sia sul sito internet del Comune di Brentonico nella sezione ad essa dedicata, sia sulla sua pagina facebook.

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

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La biblioteca di Brentonico 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 ogniqualvolta 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

ISCRIZIONE ALLA NEWSLETTER DELLA BIBLIOTECA DI BRENTONICO

Iscrivendosi sarà possibile ricevere informazioni sulle iniziative culturali organizzate sul territorio. Per aderire alla mailing list è necessario compilare il modulo in tutte le sue parti e consegnarlo presso la sede della Biblioteca comunale di Brentonico, in via don F. Roberti 5/a, oppure per e-mail all'indirizzo di posta elettronica: brentonico.prestiti@biblio.infotn.it.

NOME	
COGNOME	
DATA DI NASCITA	
INDIRIZZO E-MAIL	

Desideriamo informarLa che il Decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196 garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali.

La informiamo inoltre che ai sensi dell'articolo 13 del suddetto Decreto :

1. i dati da Lei forniti verranno utilizzati per inviare una newsletter con informazioni sulle iniziative culturali organizzate sul territorio;
2. il conferimento dei dati è obbligatorio e l'eventuale rifiuto a fornirli comporterà la mancata iscrizione al servizio di newsletter;
3. i dati non saranno oggetto di alcuna diffusione all'esterno dell'ente;
4. i dati saranno trattati con modalità cartacea e informatizzata.

In qualunque momento potrà esercitare i diritti di cui all'articolo 7 del Decreto Legislativo n.196 del 2003 contattando il responsabile del trattamento dei dati: Debora Sartori, Segretario comunale del Comune di Brentonico, oppure scrivendo a: debora.sartori@comune.brentonico.tn.it.

Il titolare del trattamento è il Comune di Brentonico, con sede in via Fabio Filzi, 35 - 38060 – Brentonico; i dati potranno essere trattati anche dal personale in servizio presso la Biblioteca e l'Ufficio Cultura del Comune di Brentonico.

Autorizzo al trattamento dei dati per le finalità e con le modalità indicate e dichiaro di essere maggiorenne.

DATA

FIRMA



QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

La Biblioteca di Brentonico propone il seguente questionario con l'obiettivo di monitorare il grado di soddisfazione dei propri utenti. L'analisi comparata dei dati sarà strumento importante per migliorare l'attività della Biblioteca e renderne più funzionale il servizio.

Il questionario è anonimo e i dati di carattere generale e statistico verranno elaborati esclusivamente in sede. Dopo la compilazione si prega di ripiegare il presente questionario e di riporlo nell'urna predisposta allo scopo.

1. Con quale frequenza vai in biblioteca in un mese?

- Da 1 a 5 volte
- Da 5 a 10 volte
- Più di 10 volte

2. Frequenti anche altre biblioteche del Trentino?

- Sì
- No

3. Per quale motivo frequenti la biblioteca? (ANCHE più di una risposta)

- Prestito di libri
- Utilizzo di internet
- Studio
- Consultazione di riviste, giornali, libri
- Per avere informazioni sulle attività organizzate sull'Altopiano

4. Come valuti l'orario di apertura della Biblioteca?

- Insufficiente
- Sufficiente
- Buono
- Ottimale

SUGGERIMENTI _____

5. Come valuti la disponibilità dei posti?

- Insufficiente
- Sufficiente
- Buona
- Ottimale

6. Come valuti la qualità dell'ambiente (illuminazione, pulizia, servizi igienici)

- Insufficiente
- Sufficiente
- Buona
- Ottimale

SUGGERIMENTI _____

7. Come valuti la disponibilità e la cortesia del personale in servizio?

- Insufficiente
- Sufficiente
- Buona
- Ottimale

SUGGERIMENTI _____

8. Hai avuto difficoltà nel reperire i documenti richiesti e/o cercati a scaffale?

- Sì

PERCHÉ _____

- No

9. Come valuti la qualità del patrimonio librario e multimediale?

- Andrebbe potenziato e aggiornato

SUGGERIMENTI _____

- E' sufficiente ed aggiornato

10. Come valuti il servizio di consultazione e prestito?

- Insufficiente
- Sufficiente
- Buono
- Ottimale

SUGGERIMENTI _____

11. Hai già utilizzato il servizio offerto dalla biblioteca digitale MLOL?

- Sì

11.1 Come valuti il servizio offerto?

- Insufficiente
 Sufficiente
 Buono
 Ottimale

SUGGERIMENTI _____

- No

11.2 Perché?

- Non lo conosco
 Non lo so usare
 Non mi interessa

SUGGERIMENTI _____

12. Come valuti il servizio internet offerto dalla biblioteca (postazioni fisse e wi-fi)

- Insufficiente
 Sufficiente
 Buono
 Ottimale

SUGGERIMENTI _____

13. Come valuti le attività proposte dalla biblioteca?

- Insufficienti
 Sufficienti
 Buone
 Ottimali

SUGGERIMENTI _____

14. Su quali attività la biblioteca dovrebbe puntare di più? (ANCHE più di una risposta)

- Letture, mostre bibliografiche e presentazioni librarie per adulti
 Letture, mostre bibliografiche e presentazioni librarie per bambini/ragazzi

DATI DELL'UTENTE

- a. Sesso
 - maschio
 - femmina

- b. Residente a
 - Brentonico
 - in Provincia di Trento
 - fuori Provincia di Trento

- c. Età
 - 0-14 anni
 - 15-34 anni
 - 35-64 anni
 - oltre 65 anni

- d. Titolo di studio
 - licenza elementare
 - licenza media
 - diploma di scuola media superiore
 - diploma parauniversitario
 - laurea
 - specializzazione post-laurea

- e. Professione
 - studente
 - lavoratore
 - in cerca di occupazione
 - ritirato dal lavoro

La Biblioteca ti ringrazia della collaborazione



COMUNE DI
BRENTONICO

MODULO SEGNALAZIONI / RECLAMI / RICHIESTA INFORMAZIONI

SERVIZIO BIBLIOTECA

Il/La sottoscritto/a _____

nato/a a _____ il _____

residente a _____

tel. _____ e-mail _____

COMUNICA

le seguenti segnalazioni / reclami

CHIEDE INFORMAZIONI

riguardanti i seguenti argomenti

Data _____

Firma _____