



COMUNE DI AVIO



CARTA DEI SERVIZI

**APPROVATA CON DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE
N. 31 DI DATA 20.03.2025**



Indice generale

Definizione e principi	3
La storia della biblioteca	3
Il profilo della biblioteca.....	4
La missione della biblioteca.....	4
GLI STRUMENTI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	5
I servizi	5
GLI IMPEGNI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE E DEGLI UTENTI.....	6
RISPETTO ALL'ORGANIZZAZIONE	6
Ambienti	6
Raccolte documentarie	7
Personale.....	10
Risorse	10
GLI IMPEGNI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE E DEGLI UTENTI.....	10
RISPETTO AI SERVIZI.....	10
Accesso agli spazi della biblioteca.....	10
Orario di apertura al pubblico	11
Lettura e consultazione in sede	11
Tessera di iscrizione	12
Prestito a domicilio - Prestito interbibliotecario - Prestito digitale.....	12
Servizio di riproduzione.....	14
Informazione, consulenza, orientamento e comunicazione	14
Patrimonio.....	15
Criteri di selezione per le acquisizioni	16
Donazioni, desiderata e scambi.....	16
Conservazione, revisione, scarto	17
Consultazione on line del catalogo	17
Navigazione in internet	18
Utilizzo della stampante 3D.....	18
Iniziative	19
Attività di rilevazione della soddisfazione degli utenti	19
Validità della Carta dei Servizi.....	20
Entrata in vigore.....	20

Definizione e principi

La *Carta dei Servizi* rappresenta un patto fra la Biblioteca, quale servizio del Comune di Avio e parte del *Sistema Bibliotecario Trentino* (SBT), ed i suoi utenti.

Attraverso questo strumento la Biblioteca definisce i principi che intende rispettare nello svolgimento delle sue funzioni, la tipologia di servizi offerti e le relative modalità di erogazione. La Carta inoltre descrive i diritti e i doveri degli utenti che fruiscono dei servizi della biblioteca, in un'ottica di trasparenza e di partecipazione.

La **biblioteca comunale Arnaldo Segarizzi** appartiene all'insieme delle biblioteche che costituiscono il *Sistema bibliotecario trentino* e aderisce alle impostazioni generali che caratterizzano il sistema stesso.

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

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

La storia della biblioteca

La Biblioteca comunale di Avio è stata istituita nel 1973 e l'anno successivo, nel 1974, intitolata al noto concittadino Arnaldo Segarizzi, la cui figura di letterato, studioso e bibliotecario è motivo di orgoglio per la comunità aviense.

Arnaldo Lorenzo Maria Segarizzi nacque ad Avio nel 1872, dopo gli studi ginnasiali si laureò alla Facoltà di Padova e nel novembre 1901 venne assunto con il ruolo di vice bibliotecario alla Marciana di Venezia. Nel 1909 entrò nel comitato di redazione della rivista culturale trentina *Tridentum* e collaborò per avviare l'apertura al pubblico della biblioteca di Trento.

Nel 2024 è stato celebrato l'anniversario dei cinquant'anni dall'intitolazione.

Ad oggi la sede della biblioteca è situata al primo piano dell'elegante Palazzo Brasavola.

Il profilo della biblioteca

La Biblioteca comunale Arnaldo Segarizzi è classificata all'interno del *Sistema Bibliotecario Trentino* come biblioteca di pubblica lettura e garantisce a tutti i cittadini di Avio e a tutti i potenziali utenti un servizio di base per rispondere al bisogno di informazione, cultura, formazione permanente e impiego del tempo libero; allo stesso tempo svolge un servizio di documentazione sulla storia locale contribuendo ad accrescere la conoscenza e a trasmetterla alle generazioni future.

Essa concorre a garantire il diritto di libero accesso alle diverse espressioni del pensiero e della creatività umana, secondo i principi fissati dalla Costituzione della Repubblica Italiana, quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica, ed ispira la propria azione ai principi del Manifesto IFLA-UNESCO delle biblioteche pubbliche.

La Biblioteca si propone come luogo che concorre alla:

- soddisfazione delle aspirazioni personali, allo sviluppo delle facoltà creative e critiche e al proficuo utilizzo del tempo libero per la migliore qualità della vita;
- integrazione sociale in grado di accrescere la consapevolezza del valore della cultura come fattore di progresso civile ed economico;
- formazione e apprendimento permanente, capaci di favorire il dialogo fra le generazioni attraverso l'uso dei vari linguaggi, codici e alfabeti;
- raccolta, conservazione e valorizzazione della documentazione per la memoria storica locale;
- realizzazione e promozione di attività culturali e di ricerca correlate alle funzioni proprie di diffusione della cultura, della lettura e dell'informazione, nonché attuazione di iniziative che contribuiscano alla formazione del cittadino anche in collaborazione con la scuola, gli enti pubblici, le istituzioni e le associazioni locali.

La missione della biblioteca

L'Amministrazione comunale, attraverso la Biblioteca, si propone di raggiungere i seguenti obiettivi:

- accesso agli spazi della biblioteca, quale luogo per lo studio, la formazione permanente, la consultazione del patrimonio documentario, nonché quale spazio di incontro e di scambio culturale per la comunità;
- cura del patrimonio, attraverso il suo reperimento, aggiornamento, catalogazione, conservazione e promozione;
- garantire un servizio di prestito locale e interbibliotecario del patrimonio;
- raccolta documentale, il più possibile completa, su Avio e il suo territorio per conservarne la memoria storica;
- informazione, consulenza, orientamento e comunicazione del patrimonio e in generale

- reference per le richieste informative provenienti dall'utenza;
- navigazione internet e libero accesso a programmi informatici di base;
 - promozione degli interessi culturali della comunità attraverso l'organizzazione di eventi culturali (incontri, mostre, letture, conferenze, dibattiti, presentazioni di libri, laboratori ecc);
 - iniziative per la promozione del libro e della lettura, con una particolare attenzione rivolta alle attività per bambini e ragazzi;
 - diffusione della conoscenza, anche attraverso il dialogo interculturale;
 - collaborazione con le biblioteche e centri culturali operanti sul territorio provinciale nonché con i centri culturali del territorio locale;
 - rilevazione e misurazione dei dati sull'utilizzo dei servizi e sul livello di soddisfazione dell'utenza.

GLI STRUMENTI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Le biblioteche del Sistema Bibliotecario Trentino garantiscono l'erogazione dei servizi disponendo di:

- 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.
- Raccolte documentali catalogate e ordinate, periodicamente aggiornate attraverso nuove acquisizioni o implementate da donazioni o da scambi, come documentato dalla *Carta delle Collezioni*.
- Personale qualificato e orientato al servizio, idoneo a rispondere alle richieste dell'utenza e a svolgere le attività di front e back office.
- Risorse economiche, strumentali e organizzative adeguate al buon funzionamento della struttura, delle attività e dei servizi, compreso l'aggiornamento del patrimonio.

I servizi

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

1. Accesso agli spazi della biblioteca.

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

2. Lettura e consultazione in sede

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

3. Tessera di iscrizione

All'utente che ne fa richiesta viene rilasciata la tessera del *Sistema bibliotecario trentino*, previa compilazione di specifico modulo che raccoglie i dati personali gestiti secondo i criteri previsti dalle norme a tutela della riservatezza dei dati personali.

La tessera consente l'associazione dell'utente al servizio.

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 sono determinate da specifica disciplina.

6. Informazione, consulenza, orientamento e comunicazione

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

La biblioteca del Sistema comunica utilizzando strumenti idonei ed adeguati per raggiungere l'utenza.

7. Patrimonio e documentazione

La Biblioteca del Sistema aderisce al *Catalogo Bibliografico Trentino* (CBT), catalogo unico integrato del Sistema, e alle sue evoluzioni, provvede alla composizione, cura e aggiornamento delle collezioni documentarie, secondo gli indirizzi della *Carta delle collezioni*, rendendole disponibili all'utenza.

8. Consultazione on line del catalogo e Navigazione Internet

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

9. Iniziative

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

10. Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

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

GLI IMPEGNI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE E DEGLI UTENTI

RISPETTO ALL'ORGANIZZAZIONE

Ambienti

La Biblioteca, in quanto parte del Sistema Bibliotecario Trentino si impegna a mettere a disposizione ambienti adeguati e confortevoli, in sicurezza, con specifiche segnaletiche riferite alla tipologia di utenza o alla tipologia di documentazione.

La biblioteca comunale Arnaldo Segarizzi si trova in una posizione centrale rispetto al territorio di Avio. La sede, al primo piano del seicentesco Palazzo Brasavola, è collocata, infatti, nella piazza principale del comune, piazza Vittorio Emanuele III, accanto al municipio e alla Chiesa parrocchiale di S. Maria Assunta, e beneficia di due parcheggi a meno di 200 metri nonché della vicinanza di una postazione per il prestito di bici elettriche e della fermata del bus extraurbano.

La biblioteca si articola su una superficie totale di circa 350 mq.

Nelle sale aperte al pubblico si trovano tavoli, circa trenta posti a sedere e circa 20.400 documenti a disposizione dell'utenza (dati riferiti all'anno 2024), una postazione con connessione internet e una stampante 3D.

Il materiale librario e documentale di maggior uso è collocato secondo le modalità dello scaffale aperto.

Pur non essendo al piano terra, la biblioteca è servita da un ascensore che permette l'accesso a tutte le tipologie di utenza.

La biblioteca comunale Arnaldo Segarizzi si impegna ad offrire un servizio al pubblico di cinque giorni alla settimana dal lunedì al venerdì, per almeno 200 giorni all'anno.

Offre un ambiente sicuro e adeguatamente attrezzato per le attività di studio, consultazione e fruizione delle attività culturali.

Le differenti aree della biblioteca si caratterizzano a seconda della tipologia di materiale documentale collocato al loro interno e/o a seconda del servizio offerto.

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

L'accesso alla biblioteca è garantito anche a chi non risulta in possesso della tessera del *Sistema bibliotecario Trentino* o non è residente nella Provincia di Trento.

Raccolte documentarie

La biblioteca comunale Arnaldo Segarizzi, in quanto parte del Sistema Bibliotecario Trentino, si impegna a mettere a disposizione il patrimonio documentario catalogato, ordinato e aggiornato secondo gli indirizzi della *Carta delle Collezioni*.

Si impegna a curare una sezione che rappresenti le pubblicazioni di ambito locale e Trentino, (cd. Fondo Trentino).

Il materiale librario e documentale di maggior uso è collocato a scaffale aperto, organizzato in sezioni immediatamente raggiungibili e riconoscibili in modo da garantire la massima autonomia agli utenti.

La Biblioteca utilizza la *Classificazione Decimale Dewey* (CDD), quale strumento maggiormente adatto per l'indicizzazione semantica e la collocazione a scaffale aperto della saggistica; organizza i libri di narrativa italiana e straniera per genere e quelli per bambini e ragazzi per fasce di età e tipologia di materiale; infine prevede alcune sezioni particolari legate a tematiche nelle quali la biblioteca si è specializzata.

La Biblioteca mette a disposizione della comunità le seguenti raccolte, destinate alla lettura in sede e al prestito:

- raccolta di narrativa per bambini in età prescolare (BN: 0-6 anni), [Collocazione: SALA BAMBINI]
- raccolta titoli del progetto *Nati per Leggere* e *Nati per la musica* (NpL – NpM) [Collocazione: SALA BAMBINI]
- raccolta titoli del progetto *Sceglilibro* (SL) [Collocazione: SALA RAGAZZI]
- raccolta di narrativa per ragazzi (RN: 7-13 anni), [Collocazione: SALA RAGAZZI]
- raccolta di saggistica per ragazzi in età scolare dai 7 ai 16 anni (R 000-900 escluso 800), [Collocazione: SALA RAGAZZI]
- raccolta *Angelito*: scaffale di libri sui diritti dell'infanzia per ragazzi in età scolare dai 7 ai 16 anni (ANGELITO), [Collocazione: SALA PRESTITI]
- raccolta di narrativa per giovani adulti (GN: dai 14 anni), [Collocazione: SALA STUDIO]
- raccolta di fumetti per ragazzi e adulti (FUMETTI) [Collocazione: SALA STUDIO]
- raccolta di narrativa per adulti (sia italiana che straniera) destinata alla lettura in sede e al prestito. La raccolta, per facilitare l'utenza, è collocata a scaffale aperto per generi e in ordine alfabetico per autore (le prime tre lettere del cognome).

Attualmente la narrativa è suddivisa in:

- narrativa in generale (N) [Collocazione: SALA NARRATIVA];
- narrativa d'esperienza (NE) [Collocazione: SALA STUDIO]
- narrativa fantasy (NF) [Collocazione: SALA STUDIO]
- narrativa giallo/horror/thriller (NG) [Collocazione: SALA LETTURA]
- narrativa di viaggio (NV) [Collocazione: SALA LOCALE]
- narrativa storica (NS) [Collocazione: SALA NARRATIVA]
- narrativa in altre lingue [Collocazione: SALA SAGGISTICA];
- poesia (POESIA);

raccolta di saggistica generale per adulti. È ordinata secondo la classificazione decimale Dewey, che permette un'organizzazione sistematica per materia di studio, [Collocazione: SALA LOCALE E SALA SAGGISTICA].

Sezioni speciali della biblioteca, estratte dalla saggistica, sono:

- raccolta di manuali teorici-pratici sulla genitorialità e l'educazione dei figli dall'età infantile all'adolescenza (BNG), [Collocazione: SALA SAGGISTICA].
- raccolta di guide turistiche suddivise per area geografica (GUIDE), [Collocazione: SALA LOCALE]
- magazzino (M): la sezione multidisciplinare raccoglie tutti i documenti che per ragioni di spazio, conservazione o revisione, vengono spostati dallo scaffale aperto ad un locale con accesso riservato al personale, [Collocazione: MAGAZZINO];
- raccolta di giochi da tavolo (GIOCHI), [Collocazione: SALA LETTURA].
- emeroteca: raccolta di periodici, quotidiani e riviste, per adulti e bambini, destinata principalmente per la lettura in sede.

Mentre le altre raccolte sono immediatamente fruibili, il materiale collocato nei magazzini può

essere richiesto al personale; il materiale sarà reso disponibile nel più breve tempo possibile.

Sono in continua acquisizione i materiali ad alta leggibilità, stampati con font atti a facilitare la lettura a persone ipovedenti, affette da dislessia medio-lieve o da altri disturbi della vista o dell'apprendimento.

Sono disponibili alla consultazione in sede ma non al prestito le seguenti raccolte conservate a scaffale chiuso al pubblico:

- fondo Mereu: volumi appartenenti al dottor Mereu, personalità aviense, con specificità sull'argomento della storia della ceramica artistica. Tutti i documenti del fondo sono esclusi dal prestito e consultabili in sede dietro richiesta scritta, valutato lo stato di conservazione. [Collocazione: SALETTA INTERNA];
- fondo storico – Archivio storico. I documenti del fondo sono consultabili in sede dietro richiesta scritta e valutato lo stato di conservazione degli stessi [Collocazione: ARCHIVIO STORICO c/o SEDE MUNICIPALE];
- raccolta periodici: i quotidiani locali sono conservati per tre mesi durante i quali possono essere chiesti in consultazione. Le riviste vengono conservate nel corso dell'anno e successivamente donate ad ambulatori, case di riposo, scuole, o a chi ne faccia espressa richiesta [Collocazione: EMEROTECA -SALA PRESTITI].

Il patrimonio del fondo storico, per il suo carattere di rarità bibliografica, è sottoposto a particolari cautele volte a garantire la conservazione dei documenti e a preservarne l'integrità. Per consultare i documenti appartenenti a tale fondo occorre compilare l'apposito modulo di richiesta, con i dati dell'utente, la segnatura del materiale desiderato ed un documento d'identità valido. La consultazione del materiale deve avvenire esclusivamente nella sala lettura. Il materiale sarà reso disponibile entro 1 giorno lavorativo dal momento della richiesta. È possibile anticipare la richiesta via mail o per telefono in modo che i documenti possano essere identificati e preparati per la consultazione.

La biblioteca offre la possibilità di iscrizione alla piattaforma digitale provinciale *Medialibrary Online*.

Ciascun utente è autorizzato a esplorare, prendere e consultare liberamente tutto il materiale documentario collocato sui ripiani, tavoli e scaffali.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna ad utilizzare il patrimonio documentario con modalità idonee a non pregiudicarne lo stato di conservazione e la fruizione da parte di altri utenti, evitando di sporcare, apportare sottolineature o rovinare in qualsiasi modo possibile libri e riviste. Particolare cura è richiesta all'utente nella consultazione dei materiali di archivio e dei fondi di storia locale.

I libri presi dallo scaffale non possono essere ricollocati autonomamente; i volumi consultati vanno lasciati sui tavoli affinché il personale addetto possa procedere alla corretta collocazione.

Personale

La Biblioteca, in quanto parte del Sistema Bibliotecario Trentino, si impegna a impiegare personale qualificato, adeguatamente formato ed aggiornato, anche attraverso la partecipazione a seminari e corsi per almeno 20 ore all'anno, ed orientato al servizio, competente, cordiale, e disponibile a soddisfare le esigenze informative dell'utente.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna ad adottare comportamenti ed atteggiamenti rispettosi nei confronti del personale, e a segnalare eventuali problemi attraverso l'invio di e-mail all'indirizzo avio@biblio.tn.it.

Risorse

La Biblioteca, in quanto parte del Sistema Bibliotecario Trentino, si impegna ad impiegare in maniera efficace ed efficiente le risorse economiche, strumentali ed organizzative che garantiscano il buon funzionamento della struttura, delle attività e dei servizi, compreso l'aggiornamento del patrimonio.

Le risorse economiche e strumentali con cui la Biblioteca comunale Arnaldo Segarizzi opera la pianificazione, la predisposizione e l'erogazione dei servizi, sono garantite annualmente dal Comune di Avio, che in qualità di ente proprietario ne stabilisce l'entità attraverso gli strumenti ordinari di gestione amministrativa (Documento unico di programmazione, bilancio di previsione triennale, piano esecutivo di gestione).

Il Comune di Avio si impegna 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, rispettando un piano periodico di sostituzione e aggiornamento degli strumenti obsoleti.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna a segnalare eventuali disfunzioni, mancati funzionamenti o disservizi attraverso l'invio di e-mail all'indirizzo avio@biblio.tn.it.

GLI IMPEGNI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE E DEGLI UTENTI

RISPETTO AI SERVIZI

Accesso agli spazi della biblioteca

La Biblioteca, in quanto parte del Sistema Bibliotecario Trentino, si impegna a offrire un servizio rivolto a tutti, enti o persone, senza distinzioni di età, genere, nazionalità, livello di istruzione e professione, condotto con criteri di imparzialità, di pluralismo nei confronti delle varie opinioni e nel rispetto del diritto alla riservatezza e delle particolari esigenze degli utenti in età minore. Per rispettare questo impegno, l'organizzazione dei servizi persegue gli obiettivi di attenzione agli utenti e di rimozione di ogni ostacolo di natura strutturale, funzionale, psicologica o procedurale che inibisca l'utilizzazione dei documenti, delle attrezzature e dei

servizi.

La Biblioteca Arnaldo Segarizzi si impegna a garantire ambienti confortevoli e rispettosi delle norme di sicurezza, e spazi idonei alla lettura, alla consultazione in sede, alla fruizione delle attività culturali, e con arredo idoneo anche in funzione della tipologia dell'utenza, in particolare:

- fornisce una sezione con scaffalature adatte per permettere agli utenti più piccoli di leggere o farsi leggere storie e testi in un ambiente informale, comodo, su misura di bambino;
- garantisce agli studenti spazi adatti allo studio individuale e di gruppo;
- assicura l'accesso all'informazione anche tramite la rete internet;
- predispone in inverno ambienti riscaldati;
- offre la possibilità di utilizzo dei giochi in sede.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna ad accedere alla biblioteca con spirito di rispetto della struttura e dei suoi utenti, silenziando eventuali telefoni cellulari o altri dispositivi; a rispettare le regole di comportamento previste nelle diverse aree; ad evitare usi impropri della struttura; a non introdurre cibi e bevande, eccetto necessità legate a patologie specifiche, pena l'allontanamento su richiesta degli operatori.

La biblioteca non distingue zone per la consultazione in assoluto silenzio e zone dove sia possibile il lavoro di gruppo o la possibilità di parlare a voce bassa, ma organizza gli spazi in maniera flessibile a seconda delle esigenze degli utenti presenti, pertanto, viene richiesto a tutti il rispetto delle comuni regole di educazione e di civile convivenza.

L'utente può utilizzare il proprio materiale di studio/lettura, cartaceo o elettronico.

Nel caso l'utente sia accompagnato da un animale domestico l'accesso di quest'ultimo è consentito sotto la responsabilità del padrone. L'animale dovrà essere tenuto in braccio o al guinzaglio in una posizione che non intralci né limiti, da un punto di vista fisico o psicologico, l'accesso degli altri utenti alle sale e ai servizi.

Orario di apertura al pubblico

L'orario di apertura al pubblico stabilito dalla Giunta comunale è di 30 ore a settimana:

- lunedì, mercoledì e venerdì: dalle 9 alle 12 e dalle 14 alle 18
- martedì e giovedì: dalle 14 alle 18.

Tutti i servizi della biblioteca sono fruibili durante l'orario di apertura al pubblico (il servizio della biblioteca digitale mediante piattaforma web MLOL è attivo 24h su 24h).

Gli orari di apertura e di chiusura e le eventuali comunicazioni e avvertenze, possono essere visionati nella pagina istituzionale del Comune e sui canali social della biblioteca.

Le bacheche permettono di informare in modo immediato i cittadini delle attività in corso o in programmazione, nonché degli orari e dei servizi.

Lettura e consultazione in sede

La biblioteca del Sistema si impegna a garantire ambienti e attrezzature idonee alla lettura e alla consultazione in sede anche in funzione della tipologia di utenza.

In particolare, la biblioteca si impegna a:

- attrezzare uno spazio dedicato alla fascia di età 0-5 con angolo morbido e libri adatti, anche tattili, e allestito con arredo consono per gli utenti più piccoli;
- predisporre una sezione dedicata ai libri in simboli e/o nelle modalità della Comunicazione aumentativa e alternativa (CAA);
- garantire materiale aggiornato di consultazione per scolari e studenti delle scuole primarie e secondarie;
- mantenere aggiornate le altre sezioni in particolare per quanto riguarda la narrativa;
- mantenere la sezione dedicata alla storia locale;
- fornire l'accesso all'informazione;
- assicurare spazi per la lettura e lo studio.

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

Tessera di iscrizione

La Biblioteca, in quanto parte del Sistema Bibliotecario Trentino, si impegna a fornire all'utente che ne fa richiesta, la tessera del *Sistema Bibliotecario Trentino*, previa compilazione di specifico modulo che raccoglie i dati personali gestiti secondo le norme a tutela della riservatezza dei dati personali.

Per i minorenni l'iscrizione deve essere autorizzata da un genitore o da chi ne esercita la responsabilità genitoriale. Le tessere rilasciate a persone giuridiche indicano un responsabile come referente. La tessera di prima emissione è gratuita.

Con l'iscrizione ai servizi della biblioteca l'utente può richiedere l'iscrizione gratuita al servizio di biblioteca digitale *MediaLibrary OnLine - MLOL* e autorizzare la biblioteca all'invio della newsletter.

L'utente della biblioteca del Sistema è responsabile e custode della tessera personale.

Si impegna a farne buon uso e a comunicare tempestivamente lo smarrimento o il furto.

Si impegna altresì a comunicare eventuali variazioni dei dati personali e dei recapiti in modo da aggiornare il database e rendere efficace l'invio di comunicazioni, avvisi, prenotazioni e solleciti di restituzione.

Si impegna inoltre a non cedere a terzi la propria tessera.

Prestito a domicilio - Prestito interbibliotecario - Prestito digitale

La Biblioteca, in quanto parte del Sistema Bibliotecario Trentino, si impegna nei confronti dell'utente in possesso di tessera a prestare il documento richiesto, se disponibile e non vincolato alla sola consultazione.

Qualora il documento non sia disponibile, ad esempio perché in prestito ad altro utente, è

possibile prenotarlo e ricevere comunicazione della nuova disponibilità. Qualora il libro, dopo dieci giorni, risultasse ancora sullo scaffale prenotazioni senza essere stato ritirato dall'utente, la prenotazione decade ed il libro ritorna a disposizione dell'utenza.

È consentito ai famigliari che condividono la medesima residenza prendere libri in prestito per i membri della famiglia.

Nel caso 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 e sulla possibilità di attivare il prestito interbibliotecario.

Ogni utente può richiedere al massimo tre copie in prestito interbibliotecario: la durata del prestito è di 30 giorni. Per il prestito interbibliotecario il rinnovo è sottoposto ad approvazione da parte della biblioteca proprietaria. Considerati gli alti costi per il suo funzionamento, il prestito interbibliotecario va utilizzato con accortezza, e nel caso il libro richiesto non sia reperibile nelle biblioteche adiacenti, facilmente raggiungibili dall'utente. Il prestito interbibliotecario non si applica alle novità (libri editi o acquistati negli ultimi 2 mesi).

Eventuali variazioni alla fornitura standard dei servizi bibliotecari sono adottate esclusivamente a favore di categorie di utenti portatori di bisogni specifici.

La Biblioteca si impegna a prestare fino ad un massimo di 10 documenti contemporaneamente per utente (per un periodo di 30 giorni).

Il prestito è rinnovabile se sul documento non sono presenti prenotazioni.

Sono previste deroghe al numero di documenti presi in prestito e alla durata del prestito per le scuole, per ricercatori e laureandi e per utenti con bisogni specifici.

Documenti di norma non prestabili, in quanto vincolati alla sola consultazione, sono: enciclopedie e opere in continuazione; vocabolari e dizionari; libri rari e antichi (fondo storico); alcuni volumi rari legati alla storia locale, libri del fondo Mereu.

Tutti gli avvisi relativi al prestito, alle prenotazioni, alla scadenza o a ritardi delle restituzioni, avvengono in maniera automatizzata all'indirizzo mail indicato sulla tessera.

La restituzione si effettua consegnando le copie all'operatore al bancone dei prestiti, il quale registrerà in tempo reale il cambio di status del documento, oppure tramite l'utilizzo del box restituzioni collocato all'esterno del palazzo a lato del portone: in questo caso la registrazione a terminale avverrà nel momento di ritiro del materiale da parte del personale.

Al momento della restituzione del prestito verrà controllata l'integrità del materiale e in caso di danneggiamento ne verrà data segnalazione all'utente.

Nel caso di mancata consegna entro i limiti stabiliti, il bibliotecario provvede a sollecitare la restituzione. Eventuali penalità in caso di ritardo nella restituzione delle opere possono essere decise dalla Giunta Comunale.

I documenti possono essere restituiti personalmente o tramite altra persona, senza necessità di presentare la tessera.

La Biblioteca aderisce alla piattaforma digitale *Medialibrary Online-MLOL*, un portale che offre gratuitamente l'accesso a e-book, quotidiani, periodici, audiolibri, musica, banche dati, contenuti per e-learning e molto altro.

La Biblioteca offre la possibilità di iscrizione gratuita alla piattaforma di digital lending, gli ebooks sono disponibili per un periodo di tempo limitato e il file protetto diviene inutilizzabile una volta scaduto il termine.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna a conservare con cura e a non alterare lo stato di ciascun documento, a riconsegnarlo entro i termini stabiliti, comprese eventuali

proroghe.

All'atto del prestito dovrà verificare l'integrità del documento e segnalare prontamente all'operatore se vi siano parti segnate o rovinate. Sarà compito del bibliotecario valutare se il libro potrà essere nuovamente ammesso al prestito o eliminato.

L'utente è responsabile del documento per l'intero periodo del prestito.

In caso di danneggiamento o perdita del materiale bibliografico l'utente dovrà prontamente avvisare il bibliotecario, senza tentativi di sostituzione o riparazione.

L'utente è tenuto dunque a risarcire la Biblioteca con una delle modalità seguenti:

- la consegna di una copia identica (autore, editore, anno, formato ecc) o – in caso di indisponibilità – dello stesso titolo nell'edizione più simile;
- l'acquisto di un documento del valore analogo, da concordare con i bibliotecari, in considerazione della coerenza con il posseduto e delle esigenze della biblioteca.

Gli utenti che non rimborsano i materiali danneggiati o smarriti vengono sospesi dal servizio prestiti del *Sistema Bibliotecario Trentino*.

In caso di smarrimento o danneggiamento di un libro ricevuto tramite prestito interbibliotecario e quindi appartenente ad altra biblioteca, l'utente avviserà prontamente il bibliotecario il quale contatterà la biblioteca proprietaria per ricevere le istruzioni sul rimborso.

L'utente si impegna inoltre a ritirare il libro prenotato nel minor tempo possibile dopo aver ricevuto l'avviso e comunque non oltre i dieci giorni.

Gli utenti iscritti alla biblioteca digitale MLOL effettuano i prestiti in autonomia attenendosi alle regole stabilite dal Sistema e dalla piattaforma online.

Servizio di riproduzione

Nel rispetto delle vigenti norme sulla tutela del diritto d'autore, la Biblioteca effettua il servizio di riproduzione dei documenti posseduti a scopo personale e di studio.

Le tariffe del servizio e le eventuali esenzioni dal pagamento sono stabilite con delibera della Giunta comunale.

I documenti di archivio, del fondo antico o in particolari condizioni di conservazione, così come i documenti di grande formato, possono essere riprodotti solo se autorizzati dal Responsabile della biblioteca.

Le tesi di laurea non sono fotocopiable, ad esclusione dell'indice e della bibliografia.

In caso di digitalizzazione di materiale antico gli operatori concordano con l'utente i tempi di esecuzione dell'operazione.

Informazione, consulenza, orientamento e comunicazione

La Biblioteca, in quanto parte del Sistema Bibliotecario Trentino, si impegna:

- a predisporre adeguata segnaletica per informare l'utenza in merito alla disposizione del patrimonio per aree tematiche, target di riferimento o modalità di fruizione;
- a offrire adeguata consulenza all'utenza;
- a segnalare le novità relative al patrimonio e ai servizi disponibili;
- a segnalare eventuali interruzioni di servizio;

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

Il bibliotecario è a disposizione degli utenti per l'orientamento, la consulenza, per affiancare l'utenza nella ricerca del materiale disponibile nelle sale.

Gli utenti possono contattare la Biblioteca scrivendo all'indirizzo mail avio@biblio.tn.it o telefonando allo 0464 - 684058 per:

- conoscere la disponibilità dei documenti in sede o in altre biblioteche del *Sistema Bibliotecario Trentino*;
- inoltrare richieste di prestito interbibliotecario, comunicando il n. di tessera;
- effettuare una prenotazione di prestito, comunicando il n. di tessera;
- avere informazioni sullo stato dei prestiti e richiedere un eventuale rinnovo;
- richiedere una bibliografia su uno specifico argomento.

Se l'operatore non può evadere la richiesta in tempo reale concorderà con l'utente un successivo appuntamento telefonico.

La Biblioteca si impegna a comunicare la disponibilità dei materiali richiesti dall'utenza e a dare risposte a suggerimenti, a reclami e alle domande di acquisto (desiderata), fornendo adeguata motivazione in caso di non accoglimento.

La Biblioteca si impegna inoltre a comunicare tramite newsletter e tramite i propri canali social gli avvisi, le comunicazioni e le iniziative culturali.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna a seguire le informazioni fornite in sede, a riferirsi per la consulenza e l'orientamento al personale qualificato, ed a autorizzare, mediante l'iscrizione, la biblioteca all'utilizzo dell'indirizzo e-mail per l'invio delle comunicazioni relative al servizio e per l'eventuale invio delle newsletter.

Patrimonio

La Biblioteca, in quanto parte del Sistema Bibliotecario Trentino, si impegna a:

- rendere disponibile la consultazione del Catalogo Bibliografico Trentino che consente la ricerca di ogni documento posseduto sull'intero patrimonio di sistema;
- aggiornare le proprie collezioni con nuove acquisizioni e con attività di scarto;
- seguire nell'implementazione delle collezioni anche i desiderata dell'utenza mettendo in atto attività di raccordo tra biblioteche del Sistema per un più funzionale arricchimento del patrimonio globale, considerando le specificità e la collocazione territoriale delle biblioteche;
- rispettare la politica di incremento del patrimonio, così come definita dalla *Carta delle collezioni* della propria struttura, di Sistema e di eventuali altre strutture con le quali ha attivato collaborazioni virtuose.

La biblioteca comunale Arnaldo Segarizzi si impegna a gestire le raccolte come indicato nella propria *Carta delle collezioni* e in generale secondo i seguenti criteri:

- coerenza con le raccolte già presenti in biblioteca;
- bisogni espressivi degli utenti e della comunità;

- garanzia di democrazia e pluralismo nell'informazione;
- libero utilizzo dei materiali da parte di tutti.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna a:

- segnalare le acquisizioni desiderate e ritenute significative;
- favorire l'arricchimento del patrimonio attraverso donazioni qualora in sua disponibilità;
- rispettare le motivate decisioni del Responsabile del servizio in ordine alle proprie segnalazioni o proposte di donazione.

Criteri di selezione per le acquisizioni

I criteri di selezione dei materiali da acquisire possono variare a seconda delle classi di materie delle diverse sezioni e delle raccolte speciali della Biblioteca.

Fra i criteri utilizzati ai fini dell'inclusione di un documento nelle raccolte della Biblioteca, i principali sono:

- coerenza con le raccolte già presenti in Biblioteca anche in rapporto di una preventiva verifica della disponibilità ed accessibilità dei documenti nelle altre Biblioteche del Sistema Bibliotecario Trentino;
- bisogni espressi dagli utenti e dalla comunità, desiderata degli utenti se coerenti con la natura delle raccolte della Biblioteca;
- valore dell'opera nel suo insieme come documento della contemporaneità o come classico senza tempo, anche in relazione alla sua connessione con la realtà e con la cultura locale;
- accuratezza e affidabilità con riferimento anche all'autore, all'editore, alle recensioni, all'inclusione in bibliografie e fonti letterarie autorevoli;
- connessione, legame significativo e diretto con la realtà e la cultura locale;
- caratteristiche adeguate al tipo di utenza e di utilizzo a cui il documento è destinato;
- presenza nel documento di contenuti non reperibili su altri media;
- costo, gestione e disponibilità sul mercato.

La *Carta delle Collezioni* esplicita quanto sopra riportato e indica per ciascuna classe di materia e sezione lo stato di aggiornamento, di completezza e gli obiettivi di acquisizione.

Donazioni, desiderata e scambi

La Biblioteca acquisisce materiale anche attraverso l'accettazione di donazioni di singoli documenti o di intere raccolte e fondi. I documenti proposti in dono vengono selezionati secondo i medesimi criteri di cui sopra e possono quindi essere soggetti a scarto se non rispondenti a esigenze di circolazione o conservazione, oppure possono essere respinti o destinati ad altre istituzioni.

L'utente può richiedere l'acquisto di un'opera ritenuta significativa o interessante, sarà compito del Responsabile del servizio valutare la proposta in considerazione della coerenza con le raccolte e le finalità della biblioteca.

È previsto tra le modalità di acquisizione dei documenti lo scambio fra biblioteche o enti.

Questo può essere praticato sempre nel rispetto del patrimonio e della *mission* della biblioteca. In particolare, potenziali oggetti dello scambio sono: novità, documenti difficilmente reperibili nei canali ordinari di distribuzione, integrazioni di collane di opere non più in commercio a completamento di percorsi bibliografici di interesse specifico. In cambio la biblioteca potrà offrire: documenti di cui possiede almeno due copie identiche, o comunque beni la cui cessione non produca un danno alla completezza e coerenza del patrimonio, considerato nella sua sistematicità.

Conservazione, revisione, scarto

Le biblioteche del Sistema esercitano un controllo costante sulle proprie raccolte, sulla loro integrità e sul loro stato di conservazione e adottano misure di prevenzione conformi alle più recenti indicazioni biblioteconomiche, sia nei confronti dei beni posseduti, sia degli ambienti nei quali sono collocati.

Le raccolte a scaffale aperto sono sottoposte a revisioni periodiche, allo scopo di mantenere una raccolta documentaria attuale, aggiornata e coerente con la missione e le finalità della Biblioteca stessa.

Il personale provvede alla revisione del materiale almeno una volta ogni cinque anni.

A questo scopo si adottano procedure standard di valutazione delle collezioni dal punto di vista dell'uso, della data di pubblicazione, della qualità, della natura e della rilevanza dei documenti, per stabilire in maniera omogenea e non casuale quali materiali possono restare nelle raccolte e quali possono essere scartati ed eliminati definitivamente dalle collezioni.

Le procedure di revisione sono gestite tecnicamente dai bibliotecari sulla base di criteri e metodologie elaborati a livello internazionale con particolare riferimento alle *Linee Guida IFLA/UNESCO per le biblioteche pubbliche* e al *Codice dei beni culturali* che include lo scarto bibliografico tra le attività soggette a tutela e che necessitano di autorizzazione preventiva.

Il bibliotecario redige l'elenco del materiale destinato allo scarto. *L'Unità di missione strategica Soprintendenza per i Beni e le Attività culturali, Ufficio Beni archivistici, librari e Archivio provinciale*, è l'ufficio competente a rilasciare l'autorizzazione e a determinare le procedure da seguire.

Una volta ricevuta l'autorizzazione si potrà procedere alla *sdemanializzazione* del patrimonio con delibera giuntale. I documenti verranno eliminati dall'inventario e successivamente donati, venduti o destinati al macero sulla base di quanto stabilito in delibera.

Consultazione on line del catalogo

La biblioteca del Sistema si impegna, per quanto di competenza, a garantire efficaci collegamenti internet per la consultazione del Catalogo Bibliografico Trentino.

Il catalogo della Biblioteca è parte integrante del *Catalogo Bibliografico Trentino* (CBT) e si consulta attraverso l'applicativo PRIMO Exlibris.

Nel catalogo confluiscono i documenti di tutte le biblioteche del Trentino, nonché la raccolta degli e-books acquistati e disponibili al prestito mediante la piattaforma *MediaLibrary OnLine*.

Navigazione in internet

La Biblioteca riconosce l'importanza di Internet quale fonte di documentazione che si affianca a quella tradizionalmente offerta dalla biblioteca mette a disposizione dell'utenza una connessione wireless.

Il personale della Biblioteca non è tenuto ad esercitare alcuna supervisione sull'uso di Internet da parte dei minori.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna ad utilizzare i servizi messi a disposizione senza arrecare danno alla strumentazione e senza pregiudicare l'utilizzo da parte di altri utenti. Segnala prontamente eventuali malfunzionamenti affinché il personale possa attivarsi a ripristinare il normale funzionamento.

Internet non può essere usato per scopi vietati dalla legislazione vigente.

L'utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, per l'uso fatto del servizio Internet. Egli è direttamente responsabile per la violazione di accessi protetti, per il mancato rispetto delle norme sul copyright e sulle licenze d'uso.

La Biblioteca si riserva di denunciare l'utente alle autorità competenti per attività illecite o illegali dallo stesso eventualmente compiute.

È vietato alterare, rimuovere, danneggiare le configurazioni del software e dell'hardware dei computer della Biblioteca, nonché installare qualsiasi software. È vietato spostare i computer e monitor, spegnerli o staccarne i cavi di alimentazione. L'utente è tenuto a risarcire i danni che procura alle apparecchiature, al software o alle configurazioni.

La violazione degli obblighi sopra citati può comportare secondo i casi:

- la sospensione della sessione;
- la sospensione temporanea o l'esclusione definitiva dal servizio;
- la denuncia.

Utilizzo della stampante 3D

È possibile stampare oggetti in 3D con la stampante in dotazione alla biblioteca.

Il PC collegato dispone dei programmi di stampa e di progettazione in 3D necessari.

Non è permessa la stampa autonoma se non autorizzata dal personale.

L'utilizzo della stampante avviene prenotando la postazione e con il supporto di personale adeguatamente formato. Il servizio è a pagamento, le tariffe sono stabilite dalla Giunta.

L'utente della biblioteca si impegna a non utilizzare senza permesso la stampante, ad utilizzarla con cura e attenzione senza manomettere la macchina e i software di funzionamento. In caso di malfunzionamento avverte immediatamente il personale.

L'utente si comporterà in modo da non recare danno a se stesso toccando o avvicinandosi alla colata di plastica calda.

Iniziative

La Biblioteca, in quanto parte del Sistema Bibliotecario Trentino, 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 dal volontariato attivo sul territorio.

La biblioteca si impegna: a promuovere la lettura e la conoscenza delle nuove pubblicazioni anche attraverso presentazioni pubbliche, con particolare attenzione rivolta alla produzione locale; a promuovere il piacere della lettura nei confronti dei bambini grazie a progetti specifici quali *Nati per leggere* *Nati per la Musica*, e grazie alle iniziative proposte alle scuole.

La Biblioteca offre agli istituti scolastici di ogni ordine e grado la possibilità di effettuare letture e incontri su particolari tematiche.

La Biblioteca organizza periodicamente mostre bibliografiche allo scopo di valorizzare specifici segmenti del patrimonio o delle opere riferite a particolari tematiche in occasione di eventi, ricorrenze o altri accadimenti.

La Biblioteca organizza, direttamente o in collaborazione con enti e associazioni, incontri con autori, seminari, conferenze, letture ad alta voce, laboratori e altri eventi volti alla promozione del libro, della lettura e della biblioteca.

La Biblioteca nell'ambito della propria attività culturale propone iniziative aventi ad oggetto temi e argomenti d'attualità e di interesse generale.

L'utente della biblioteca del Sistema, fruitore delle iniziative proposte, si impegna a non ostacolare il corretto svolgimento delle iniziative stesse, adottando comportamenti idonei e rispettosi degli altri utenti.

Si impegna inoltre a collaborare attivamente con la biblioteca, suggerendo possibili iniziative ed esprimendo, ove richiesto e con le modalità previste, la valutazione di gradimento dell'iniziativa stessa.

Attività di rilevazione della soddisfazione degli utenti

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

La Biblioteca si riserva la possibilità di effettuare rilevazioni sulla soddisfazione degli utenti anche su specifiche iniziative o tematiche.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna a partecipare alle iniziative di rilevazione con spirito collaborativo, nella consapevolezza di contribuire al miglioramento del servizio per l'intera comunità.

Validità della Carta dei Servizi

La Biblioteca, in quanto parte del Sistema Bibliotecario Trentino si impegna , nel rispetto della struttura generale della *Carta dei Servizi delle Biblioteche del Sistema Bibliotecario Trentino*, ad aggiornare la *Carta dei Servizi* per la parte di specifica competenza ogni qualvolta vengano aggiunti o modificati i servizi previsti e comunque entro 3 anni dalla precedente edizione.

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*.

Entrata in vigore

La presente *Carta dei servizi* entra in vigore dalla data di esecutività della deliberazione di approvazione.