

CARTA DEI SERVIZI

Contratto bilaterale con gli utenti

La Biblioteca Comunale di Malé fa parte della rete provinciale di Biblioteche, denominata Sistema Bibliotecario Trentino (S.B.T.)

La Carta dei servizi descrive le modalità di erogazione dei servizi della Biblioteca, allo scopo di offrire agli utenti l'opportunità di interagire e diventare parte attiva di un percorso di crescita, volto anche a formulare proposte di miglioramento e a controllare le prestazioni offerte.

In osservanza della normativa provinciale (Regolamento concernente "Requisiti, caratteristiche e servizi delle biblioteche del Sistema Bibliotecario Trentino"/ Legge provinciale n.15 del 3 ottobre 2007 "Disciplina delle Attività culturali"), la Biblioteca Comunale di Malé, formula la propria "Carta dei Servizi".

La Carta dei servizi, è lo strumento per presentare ai cittadini, i servizi offerti dalla Biblioteca, per facilitarne l'accesso e la fruizione; essa fissa gli standard di qualità, e fornisce le informazioni e gli strumenti utili per verificarne il rispetto, individua gli obiettivi di riferimento e indica come raggiungerli.

Missione e principi

La Biblioteca Comunale di Malè offre un servizio bibliotecario pubblico, ispirato ai principi contenuti nel manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche, e alle linee guida IFLA.

La Biblioteca garantisce a tutti il diritto di accesso gratuito alla cultura e all'informazione e promuove lo sviluppo della comunicazione in tutte le sue forme.

PARTE PRIMA : I principi fondamentali di erogazione del servizio

1. **Eguaglianza.** La Biblioteca Comunale di Malè ispira ogni sua attività al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra gli utenti e il servizio bibliotecario valgono nella stessa misura per tutti. La Biblioteca non opera, nell'erogazione dei propri servizi, alcuna distinzione per motivi riguardanti l'orientamento sessuale, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche, la classe sociale. Nella Carta sono esplicitate le azioni positive volte ad adeguare l'erogazione del servizio bibliotecario alle esigenze degli utenti portatori di abilità differenti.
2. **Imparzialità.** La Biblioteca Comunale di Malè ispira il comportamento dei propri operatori a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità nei confronti degli utenti. Eventuali varianti alle condizioni di fornitura standard dei servizi bibliotecari, sono fatte valere non a favore di singoli utenti, ma a favore di categorie esplicitate di soggetti, per i quali risulta funzionale l'adozione di condizioni particolari di erogazione del servizio.
3. **Continuità.** L'apertura al pubblico della Biblioteca Comunale di Malè e l'erogazione dei servizi in essa previsti, deve essere continua, regolare e senza interruzioni, nel rispetto dell'orario stabilito. In caso di riduzione o interruzione del servizio, la Biblioteca si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile. In ogni caso si impegna a comunicare in forma pubblica, le variazioni degli orari di apertura e di fornitura dei servizi. La biblioteca si impegna a raccordarsi con le altre biblioteche del Coordinamento di Valle per la stesura degli orari di servizio al pubblico.
4. **Diritto di scelta.** La Biblioteca Comunale di Malè non effettua alcuna censura ideologica, politica e religiosa all'atto della selezione dei documenti da inserire nella propria collezione.
5. **Partecipazione.** La Biblioteca Comunale di Malè promuove la partecipazione degli utenti, garantendo modi semplici per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni. La Biblioteca favorisce il ruolo attivo degli utenti nella formazione e nell'incremento delle raccolte, offrendo l'opportunità di presentare richieste di acquisto e di donare libri o altro materiale da destinare all'integrazione delle collezioni o ad altri scopi. Promuove la partecipazione degli utenti alle attività culturali della Biblioteca, offrendo loro l'opportunità di mettere a disposizione le proprie competenze professionali a titolo gratuito. Collabora con le

associazioni locali per la realizzazioni di eventi. Può promuove assemblee con i lettori, per la presentazione dei risultati di servizio e per raccogliere eventuali osservazioni e/o suggerimenti degli utenti.

6. **Efficienza ed efficacia.** La Biblioteca comunale di Malè ispira la propria azione quotidiana ai criteri di efficacia, utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati, e di efficienza, perseguendo gli obiettivi prefissati. Con questi presupposti, essa opera all'interno del Sistema Bibliotecario Trentino e del Coordinamento Biblioteche della Valle di Sole. La Biblioteca può praticare operazioni di *fundraising* e di *partnership*.

PARTE SECONDA : Gli strumenti di erogazione dei servizi

- 1. Gli ambienti e gli spazi.** La Biblioteca Comunale di Malè ha sede al secondo piano della Casa della Cultura, nel centro del paese, nelle vicinanze della stazione ferroviaria e delle scuole, ed è servita da parcheggio. La sua superficie complessiva di circa 300 metri quadrati, è suddivisa in zone a seconda della funzione: uno spazio dedicato all' esposizione e alla lettura dei periodici, uno spazio fruibile per la consultazione e lo studio in sede, uno spazio per i ragazzi delle scuole dell'obbligo (dove possono studiare e fare i compiti) ed uno spazio per la prima infanzia. La Biblioteca è dotata di rete wireless, e offre la possibilità di alimentazione elettrica per tre pc portatili, mette a disposizione degli utenti due postazioni Internet fisse. Le varie zone sono delimitate unicamente dagli arredi, con soluzione di continuità tra i vari spazi. L'area della sezione ragazzi, si presta ad essere velocemente trasformata, con movimentazione di alcuni arredi, in sala per attività. Nell'ingresso, uno spazio informale accoglie gli utenti con divani, bacheche informative e due postazioni per il servizio di prestito e di *reference*. Posti a sedere totali: 66. La Biblioteca dispone di un locale con funzioni di ufficio-direzione.
- 2. Le raccolte.** La Biblioteca di Malè, è progettata per ospitare un'offerta ottimale che si aggira intorno ai 20.000 documenti (dato in continua oscillazione e compensazione tra revisione del patrimonio e nuove acquisizioni). La Biblioteca espone le proprie raccolte principalmente a *scaffale aperto* per ottimizzarne la fruibilità. Soltanto i libri della *sezione locale*, (documentazione sulla Valle di Sole o documenti di pregio inerenti il territorio Trentino) sono conservati in vetrine chiuse, al fine di preservarne l'integrità. I libri custoditi in vetrina sono resi disponibili per la sola consultazione in sede, all'istante stesso della richiesta agli operatori. I *dvd*, esposti in vetrine, sono caratterizzati da marcatura con bollini colorati che rendono immediatamente esplicito il genere (film, animazione, documentari, etc.), mentre un catalogo cartaceo esposto al pubblico li raccoglie per titolo. Come per i libri, è possibile fare la loro ricerca in catalogo informatico (C.B.T. = Catalogo Bibliografico Trentino). La Biblioteca Comunale di Malè, avendo fatto parte della Gestione Associata Biblioteche Val di Sole, ora Coordinamento Biblioteche Val di Sole, partecipa alla *Carta delle Collezioni di Sistema di Valle*. La Carta delle Collezioni mappa le raccolte della Biblioteca e delinea il loro possibile sviluppo.

La Biblioteca Comunale di Malè, in quanto *“Biblioteca di pubblica lettura di base”*, si propone di soddisfare una prima esigenza di lettura e di informazione, fornendo libri di narrativa per adulti, per ragazzi, per l’infanzia. La Biblioteca si prefigge l’obiettivo di dotare le proprie raccolte, di opere che coprano in maniera omogenea, le varie aree tematiche e di interesse. Il budget per acquisti ordinari viene suddiviso in un 95% circa per acquisto libri (budget libri) e la parte rimanente, per acquisto dvd. Per quanto riguarda l’aggiornamento librario, particolare attenzione viene riposta nei confronti dell’acquisizione delle **novità** di letteratura e di saggistica, con nuove proposte a cadenza trimestrale, per l’impegno di circa un 20 % del budget libri. La **sezione ragazzi** rappresenta circa il 25% del patrimonio totale e il suo aggiornamento è costante e rispettoso di tale parametro, attribuendo fondamentale valore all’azione di promozione della lettura tra i ragazzi. Il settore ragazzi è stato di recente riorganizzato, suddividendo la narrativa ragazzi per fasce di età contraddistinte da apposito bollino colorato, ciò allo scopo di rendere tale sezione maggiormente fruibile ed amichevole. Contestualmente, è stata creata una nuova raccolta (codice “B”) con quei libri adatti alle prime letture raggruppati per collana. Un 15% del budget per gli acquisti è impiegato nella **diversificazione delle raccolte**, voce riferita alla Carta delle Collezioni di valle; un 25% del budget libri è riservato ai **“desiderata”**, mentre il rimanente 15% è destinato a coprire lacune nelle **diverse aree o classi**. Le raccolte sono controllate periodicamente per verificarne integrità fisica ed attualità dei contenuti, con operazioni di revisione del patrimonio. Per quanto concerne le **donazioni**, la Biblioteca accetta libri e materiale multimediale, riservandosi la possibilità di deciderne la destinazione; il materiale donato sarà inserito nel patrimonio se rispondente ai canoni previsti per gli acquisti, oppure destinato allo scaffale del **“libero scambio”**, ed infine, come per i libri di proprietà, potrà essere ceduto ad associazioni di volontariato od altro. La provenienza della donazione sarà menzionata in inventario solo su esplicita richiesta scritta del donatore, altrimenti comparirà la scritta **“omaggio di privato”**. La Biblioteca si impegna ad acquistare i libri segnalati dagli utenti, mediante apposita compilazione dei **“desiderata”**, e dando la priorità per il prestito all’utente proponente (ogni utente può proporre fino a 10 libri all’anno). La soddisfazione dei **“desiderata”** potrà trovare applicazione fino al 25% del budget libri. Se tale parametro non sarà raggiunto, la quota rimanente verrà spesa per acquisto libri nelle varie materie. La Biblioteca di Malè propone alcune opere di narrativa per **ipovedenti**, e in relazione a particolari iniziative di promozione della lettura mette a disposizione i file del libro in vari formati. La Biblioteca aderisce alla piattaforma

MLOL (*MediaLibraryOnLine*) con un impegno annuo minimo di 1.000,00 euro, per permettere ai propri utenti di accedere ai contenuti. La Biblioteca è dotata di una modesta raccolta di libri in *lingua originale* per adulti e per ragazzi.

La Biblioteca offre al pubblico la lettura in sede di circa 35 titoli di periodici correnti fra *riviste e quotidiani*, di cui non è prevista la conservazione, fatta eccezione per “La Val” e “Studi Trentini di Scienze Storiche”.

- 3. Il personale.** La Biblioteca è gestita da personale dipendente del Comune di Malè, nella misura di una figura a tempo pieno, responsabile di Biblioteca e di una figura di assistente di Biblioteca, part-time di 18 ore settimanali. La Biblioteca si può servire anche di personale formato esterno per eventuali sostituzioni. Il personale di Biblioteca si attiene al Codice di comportamento dei dipendenti pubblici, approvato con deliberazione della Giunta Comunale di Malè n. 200 di data 28/10/2014, e a quello deontologico della professione, AIB 12/05/2014. Occasionalmente il personale può essere affiancato da collaboratori facenti capo a progetti provinciali, come “Azione 10” o simili. Il personale dipendente del Comune di Malè assolve all’esplicazione del servizio offerto dalla struttura, mentre le altre figure, forniscono un primo livello di informazione e/o effettuano occasionalmente il servizio di prestito. Il personale dipendente frequenta annualmente i corsi di aggiornamento promossi dal Servizio Biblioteche della Provincia nella misura di almeno 10 ore l’anno e partecipa ad incontri collettivi (Coordinamento Biblioteche Val di Sole) per circa 20 ore l’anno.
- 4. Le risorse economiche, strumentali ed organizzative.** La Biblioteca Comunale di Malè, è finanziata con fondi propri del Comune (Bilancio comunale). Annualmente il Comune percepisce un contributo provinciale per il funzionamento della Biblioteca ai sensi della L.P. 36/93 e s.m. (fondo perequativo). Le spese relative al servizio di Biblioteca sono individuate nel Bilancio comunale alla funzione 5 (cultura e beni culturali), servizio 1 (biblioteca). In Bilancio sono previste annualmente le voci: spesa del personale, costi di gestione, pulizia, manutenzione della sede e dei macchinari, acquisti ordinari (libri e dvd), abbonamenti a periodici e quotidiani, acquisti di e-book, attività di promozione della Biblioteca, spese per stampati, cancelleria, materiale di uso tecnico, piccole attrezzature ed arredi.

PARTE TERZA: I Servizi

1. Orario di apertura. Accesso agli spazi della Biblioteca.

a) Orario

La Biblioteca Comunale rispetta due diversi orari di apertura.

In periodo/anno scolastico, la Biblioteca è aperta al pubblico con il seguente orario: mercoledì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00. Dal lunedì al venerdì dalle ore 14.30 alle ore 18.00.

La Biblioteca può concordare con le scolaresche che ne facciano richiesta visite guidate al servizio mattutine al di fuori dell'orario di apertura ufficiale.

Nel periodo coincidente con le vacanze scolastiche estive, la Biblioteca osserva il seguente orario: dal lunedì al venerdì con apertura al mattino dalle ore 10.30 alle 12.00 e pomeridiana dalle ore 15.30 alle ore 18.30.

In caso di modifica, verrà data comunicazione e pubblicazione sul portale delle Biblioteche del Sistema Bibliotecario Trentino, sul sito delle Biblioteche Val di Sole e sul sito del Comune.

b) Accesso agli spazi della Biblioteca

L'accesso alla Biblioteca è libero, e non richiede la compilazione di alcun modulo di iscrizione. L'utente può portare con sé borse e zainetti, piccoli oggetti, nel rispetto dello spazio spettante a ciascuna postazione.

L'utente può avere con sé il telefono cellulare in modalità silenziosa, ed è tenuto ad uscire dai locali della Biblioteca se intende conversare.

La Biblioteca non risponde di oggetti personali lasciati incustoditi e dell'eventuale uso fatto da terzi.

In Biblioteca si possono introdurre passeggini e carrozzine; la Biblioteca aderisce al marchio Family (presenza di un fasciatoio per cambio neonati).

In biblioteca si possono portare cani, a condizione che siano al guinzaglio e, all'occorrenza, muniti di museruola. Se il cane è di piccola taglia può essere tenuto in braccio o in borsa. Il proprietario deve avere cura che il cane non sporchi e non arrechi disturbo o danni.

Non è consentito portare con sé attrezzature sportive, come biciclette, sci, skateboard, o quanto altro risulti ingombrare gli spazi comuni della Biblioteca, dell'ascensore e del vano scala.

Chi entra in Biblioteca è tenuto ad osservare un comportamento che non rechi disturbo agli altri, previo allontanamento.

2. Lettura e consultazione in sede. Quotidiani e periodici.

La Biblioteca offre, tra i vari servizi, la possibilità di consultazione e studio in sede. Le postazioni sono libere e non vincolate a limiti temporali.

La Biblioteca dispone di una emeroteca con idonee postazioni per la lettura dei giornali in abbonamento.

Giornali e riviste non sono ammessi al prestito.

La Biblioteca si presenta come un unico spazio e quindi non sono previste sale separate per lo studio individuale.

La maggior parte dei libri sono a scaffale aperto e quindi l'utente, sia adulto che bambino, si può servire da solo.

Nel caso di particolari categorie di documenti, come la Sezione locale e i dvd, sarà il personale di Biblioteca a fornire il documento richiesto, con attesa massima di 5 minuti.

I libri consultati, vanno lasciati sui tavoli, permettendo agli operatori la corretta collocazione degli stessi.

Alcune categorie di libri non sono ammesse al prestito (enciclopedie, dizionari, codici delle leggi, opere di pregio, opere in stampa limitata), ma solo consultabili in sede.

3. Prestito. Regole e procedura.

a) Tesseramento.

L'iscrizione al prestito è libera, gratuita, e senza alcun limite, e dà diritto al ricevimento di una tessera personale con validità illimitata. L'iscrizione avviene tramite la compilazione di un modulo, e l'esibizione di un documento di identità in corso di validità. La tessera è valida in tutto il Sistema Bibliotecario Trentino.

I minori dovranno presentare una richiesta di iscrizione firmata da un genitore ed esibire il documento, o copia integrale del documento di identità del genitore.

Al momento dell'iscrizione, all'utente viene richiesto l'indirizzo di posta elettronica per l'invio di avvisi, solleciti, news, da parte della Biblioteca.

L'utente si impegna a comunicare qualsiasi variazione dei dati personali e di indirizzo, al fine di facilitare le operazioni legate al servizio di prestito e comunicazione, e rendere attendibile l'elaborazione statistica dei dati.

I dati personali rilasciati dall'utente, saranno trattati per le sole finalità del servizio e conservati negli archivi, cartaceo ed informatico, nel rispetto della vigente normativa sulla tutela della privacy (D.L. n.196 del 30/06/2003 e successive modifiche). I dati rilasciati dall'utente saranno accessibili alle biblioteche del Sistema Bibliotecario Trentino, al Servizio Attività Culturali della PAT, in quanto responsabile dei servizi bibliotecari, e all'amministratore della banca dati, Informatica Trentina.

Il rilascio della tessera di iscrizione è immediato e contestuale alla procedura di iscrizione.

Chi dimentica la tessera, è tenuto a presentare un documento di identità per accedere ai servizi di prestito. In caso di smarrimento, o deterioramento della tessera, l'utente potrà richiedere l'emissione di una nuova tessera, esibendo un documento di identità.

La tessera non è cedibile, e l'utente risponde dei prestiti registrati; l'utente è tenuto a comunicare l'eventuale smarrimento, al fine di annullare il documento e non renderlo disponibile ad usi impropri da parte di terzi.

La procedura di iscrizione ai servizi della Biblioteca si chiude 15 minuti prima degli orari di chiusura della Biblioteca.

a) Prestito.

Il servizio di prestito è consentito a quanti in possesso della tessera di iscrizione al Sistema Bibliotecario Trentino.

Non tutti i materiali sono ammessi al prestito.

Il prestito a domicilio è gratuito.

La procedura è gestita attraverso il nuovo programma informatico, in uso nel Sistema Bibliotecario Trentino: Alma.

L'utente può prendere a prestito contemporaneamente fino a 7 libri per un periodo di 30 giorni e 2 dvd per un periodo di 10 giorni.

Per le novità librarie, il periodo di prestito è di 20 giorni non rinnovabile.

Il prestito può essere rinnovato due volte per pari periodo, purché il materiale nel frattempo non sia stato richiesto da altri utenti o si tratti di "novità". Il rinnovo può essere richiesto anche per telefono o tramite mail. La richiesta di rinnovo, deve avvenire entro il termine di scadenza.

Il sistema di prestito dei documenti prevede il seguente **scadenziario**:

3 giorni prima della scadenza del prestito: lettera di cortesia

60 giorni dal prestito senza rinnovo: 1° sollecito

75 giorni dal prestito senza rinnovo: 2° sollecito

90 giorni dal prestito senza rinnovo: 3° sollecito

A questo punto, in caso di mancata restituzione, l'utente viene automaticamente bloccato ed escluso dai servizi di consultazione e prestito delle biblioteche trentine, senza prima aver sanato la propria posizione.

L'utente può controllare lo stato dei propri prestiti andando sul portale [Primo](#):

Attraverso Primo si accede al Catalogo Bibliografico Trentino (CBT): libri, periodici e materiale multimediale delle 180 biblioteche del Sistema Bibliotecario Trentino (SBT).

Primo ti consente di gestire i tuoi prestiti e le tue ricerche; registrati a Primo per:

- Controllare lo stato dei tuoi prestiti
- Fare il rinnovo dei prestiti
- Salvare liste di preferiti, etc.

L'utente sollecitato alla restituzione di prestiti scaduti, è tenuto a recarsi in Biblioteca con il materiale in causa e, se smarrito o rovinato, con nuova copia. La restituzione dei documenti può avvenire anche tramite terzi e senza esibizione di tessera di prestito o documento personale.

Chi si rifiuta di restituire il materiale preso a prestito, o di fornire copia simile, se

danneggiato o smarrito, è escluso dai servizi di consultazione e prestito, fino a risoluzione della causa.

Gli enti, scuole, associazioni - nella persona di un loro dipendente o membro, con documento di identità personale - possono prendere a prestito contemporaneamente fino a 30 libri per 30 giorni, e 10 dvd per 10 giorni, con possibilità di due rinnovi per pari periodo; per il resto valgono le medesime regole applicate agli utenti singoli.

Il prestito di dvd è soggetto alla normativa sulla protezione del diritto d'autore e quindi non sono disponibili al prestito, i dvd prodotti negli ultimi 18 mesi (legge 633 del 22/04/1941 e successive modifiche).

Il servizio di prestito si conclude 5 minuti prima degli orari di chiusura del Servizio.

E' possibile la **prenotazione dei documenti** che sono in prestito. Quando il documento richiesto rientra, viene inviato un avviso di disponibilità all'utente che l'ha prenotato.

4. Prestito interbibliotecario. Regole e procedura.

Il prestito interbibliotecario (P.I.) avviene all'interno del Sistema Bibliotecario Trentino (SBT).

Il prestito interbibliotecario è una grandissima risorsa, in quanto offre agli utenti la possibilità di accedere all'immenso patrimonio librario delle biblioteche trentine, riducendo ad un margine minimo la possibilità di non vedere soddisfatta la propria richiesta.

Qualora il libro desiderato, non sia disponibile presso la Biblioteca di Malè, ma presente nella rete di biblioteche trentine, l'utente tesserato può richiederne, tramite la Biblioteca, la spedizione.

Il libro, che viaggia con corriere, impiega circa due/tre giorni ad arrivare.

L'utente viene tempestivamente avvisato, tramite apposita mail, dell'arrivo del documento richiesto.

L'utente può richiedere in prestito interbibliotecario fino a 4 documenti per volta e tale servizio è gratuito.

Trascorsi dieci giorni di giacenza dal momento del check in, in caso di mancato ritiro, il documento viene rispedito alla Biblioteca proprietaria, senza alcun ulteriore avviso all'utente.

Le biblioteche non forniscono in genere i libri considerati “novità”, ossia editi negli ultimi tre mesi.

La Biblioteca di Malè considera come “novità” i libri che espone per la propria utenza (soprattutto narrativa) e che evidenzia con bollini colorati, per un periodo di circa 3 mesi dalla data di inserimento della copia in catalogo.

Come per il prestito interno, anche per il P.I., valgono le regole di “ammesso”/ “non ammesso”, decise in fase di inserimento del libro nel catalogo informatico, da parte degli operatori.

La durata del prestito è di 30 giorni dal momento dell’avviso di giacenza, salvo diverse disposizioni da parte della biblioteca proprietaria.

Eventuali rinnovi sono concessi soltanto in relazione alla disponibilità data dalla biblioteca proprietaria; anche in questo caso, gli utenti il cui prestito è scaduto e non ne abbiano richiesto il rinnovo sono esclusi dai servizi di consulenza e prestito, fino a restituzione.

In caso di smarrimento o deterioramento del libro, l’utente è tenuto a sostituire il documento con identica o simile copia, pena l’esclusione dai servizi.

Per Enti, scuole e associazioni, il servizio di P.I., si basa sulle stesse regole del prestito individuale, senza alcuna eccezione.

5. Servizi di stampa o foto produzione.

La Biblioteca concede, a ciascun utente, la stampa e la fotocopiatura del materiale posseduto in Biblioteca.

Le fotocopie potranno essere richieste al personale addetto, in formato A4 o A3 in b/n (stampante ufficio) per un massimo di 5 pagine nell’arco della giornata, e comunque nel rispetto delle norme sul diritto d’autore (legge n. 248 del 18/08/2006). L’utente potrà stampare dalle postazioni fisse dei P.C. fino a 5 pagine per sessione in formato A4 (stampante bancone prestiti).

I servizi sono gratuiti.

Ulteriori esigenze potranno essere risolte con il prestito del libro. Qualora il libro risultasse “non ammesso” al prestito, sarà prestato con il limite del rientro in sede, entro l’orario di chiusura pomeridiana della Biblioteca ed il deposito cauzionale di un documento personale.

6. Accesso a internet e/o videoscrittura

La Biblioteca mette a disposizione del pubblico due postazioni fisse per l'accesso ad Internet.

La Biblioteca riconosce l'utilità dell'informazione elettronica per il soddisfacimento delle esigenze informative della comunità e per queste finalità, offre gratuitamente ai suoi utenti l'accesso.

La responsabilità delle informazioni presenti in Internet è propria di ogni singolo produttore: spetta all'utente vagliare attentamente la qualità delle informazioni reperite.

Internet non può essere utilizzato per scopi vietati dalla legislazione vigente. L'utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, a norma delle vigenti leggi, per l'uso fatto del servizio Internet.

E' vietato alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni del software e dell'hardware dei computer della Biblioteca.

L'utente è responsabile in ordine alla violazione degli accessi protetti, del copyright e della licenze d'uso.

L'utente che non si attiene alle presenti condizioni, di erogazione del servizio, può incorrere nell'interruzione della sessione, nella sospensione od esclusione dell'accesso al servizio.

Il servizio può essere utilizzato solo da quanti in regola con la procedura di iscrizione al servizio di Biblioteca.

L'utente può utilizzare il computer della Biblioteca per la durata di 1 ora al giorno (ulteriori concessioni saranno praticate solo in assenza di prenotazioni e di altri utenti in attesa).

L'utente che intende occupare una postazione, è tenuto ad esibire ogni volta, la tessera di iscrizione al servizio di Biblioteca.

E' possibile scaricare dati, stampare su carta, usare la posta elettronica presso fornitori di tale servizio gratuito, usare Pen Drive per salvare i dati.

In caso di dimenticanza o smarrimento della tessera, valgono le stesse regole del "Prestito".

L'utente può prenotare la postazione anche telefonicamente o tramite mail. La postazione sarà riservata per 10 minuti, a trascorrere dall'orario fissato.

I minori possono navigare in internet previa autorizzazione del genitore, apposta in calce al modulo di iscrizione al servizio di Biblioteca.

La Biblioteca dispone di copertura wi-fi. L'utente può liberamente ed autonomamente accreditarsi al servizio wi-fi di **Trentino Wi-Fi**.

Gli utenti possono usare i computer della Biblioteca, anche per esigenze di videoscrittura, utilizzando i programmi di open office installati.

7. Portali e sito Web



La biblioteca digitale (MLOL). Gli utenti iscritti al servizio di Biblioteca possono chiedere l'accesso ai contenuti della piattaforma [MLOL](#) (Media Library On Line). L'abilitazione è gratuita. L'utente deve possedere un proprio indirizzo di posta elettronica per ricevere le credenziali di accesso. Il servizio offre le seguenti tipologie di materiali: Edicola (giornali e riviste nazionali ed internazionali), e-book, audiolibri.



C.B.T. L'utente può accedere on line al catalogo della Biblioteca Comunale di Malè e alle risorse del Sistema Bibliotecario Trentino andando direttamente sul portale del [Catalogo Bibliografico Trentino](#).



[bibLio](#): il nuovo sito delle Biblioteche trentine, ove sono riportati orari e recapiti di tutte le biblioteche del sistema provinciale, eventi, appuntamenti e rubriche.



Il sito delle Biblioteche della Valle di Sole.

Il Sistema locale della Valle di Sole, dispone di un suo sito Web:

www.bibliotechevaldisole.it

Tale sito contiene informazioni su indirizzi, orari, eventi, vetrina nuove accessioni, approfondimenti tematici, links di caratteresocio-culturale, modulistica; anche da qui è possibile accedere al C.B.T.

8. Comunicazione

L'utente che intende comunicare con la Biblioteca per informazioni di carattere generale, è invitato ad usare in via preferenziale il canale della mail, in alternativa il contatto telefonico. La Biblioteca si impegna a rispondere alle mail entro 4 giorni lavorativi.

L'utente può compilare in Biblioteca, l'apposito modulo "Reclami e suggerimenti" per comunicare alla Biblioteca eventuali proposte o disagi, con tempi di risposta entro 15 giorni.

La Biblioteca pubblica sul sito Biblioteche Vale di Sole gli eventi che organizza, bibliografie inerenti argomenti trattati nelle proprie mostre ed attività, proposte di lettura (Vetrina). La Biblioteca utilizza il sito per promuovere nuovi servizi.

La Biblioteca si serve della stampa locale, del giornalino comunale, per comunicare con la cittadinanza.

La Biblioteca espone nelle bacheche esterne della Biblioteca e del Municipio il materiale informativo inerente le proprie iniziative culturali e lo distribuisce ai propri utenti.

Possono essere proposte assemblee degli utenti, nelle quali la Biblioteca raccoglie indicazioni e suggerimenti inerenti nuove proposte da realizzare, che saranno valutate in merito alla coerenza con i programmi della Biblioteca, e alla disponibilità di bilancio.

9. Iniziative culturali e promozione della lettura.

La Biblioteca promuove i propri servizi, agendo in sinergia con le altre Biblioteche di Valle.

La Biblioteca partecipa ad eventi di carattere locale e provinciale volti alla promozione del libro, della lettura e della scrittura.

La programmazione degli eventi è attenta a valorizzare le risorse culturali presenti sul territorio e a ricercare collaborazioni con associazioni e quanti intendano collaborare, nel rispetto dei principi di eguaglianza ed imparzialità.

La Biblioteca promuove l'incontro tra le varie fasce generazionali per favorire la reciproca comprensione e rispetto.

La Biblioteca promuove il proprio patrimonio, favorendo eventi legati a temi di attualità sociale e per la valorizzazione della propria Carta delle Collezioni.

La Biblioteca si rivolge con particolare attenzione al mondo dell'infanzia, al fine di avvicinare il pubblico dei piccoli al mondo della biblioteca e del libro.

La Biblioteca promuove la crescita culturale e sociale e sostiene l'incontro tra le diverse culture.

10. Servizi per le scuole.

La Biblioteca si rende disponibile a collaborazioni con la Scuola e si fa promotrice, a sua volta, di iniziative volte alla diffusione della lettura e alla fruizione della Biblioteca.

La Biblioteca opera a stretto contatto della Scuola Materna, Elementare e Media del paese, e delle scuole dei centri limitrofi, che si rendano disponibili a condividere esperienze di crescita culturale.

Le scolaresche possono concordare con il personale addetto (prenotandosi con almeno una settimana di anticipo) delle visite guidate in Biblioteca in mattine di chiusura al pubblico.

11. Assistenza all'utenza.

Il personale di Biblioteca, fornisce indicazioni ed informazioni sui servizi offerti, supporta nella ricerca bibliografica gli utenti, guida l'utente alla conoscenza delle raccolte della Biblioteca, informa gli utenti degli eventi in programma, fornisce supporto bibliografico ai ragazzi nelle loro ricerche.

12. Scaffale del libero scambio.

La Biblioteca mette a disposizione degli utenti uno scaffale dove lasciare e/o ritirare libri di proprietà personale (servizio gratuito e senzalimiti). Come per le donazioni, spetta al personale di Biblioteca, verificare l' opportunità della collocazione, ed operare di conseguenza. Tale servizio permette agli utenti di condividere gusti, letture e dare nuova vita al libro.

PARTE QUARTA. Gli impegni della Biblioteca.

Introduzione: requisiti e standard di servizio.

a) Garanzia di continuità del servizio

La Biblioteca garantisce la continuità dell'apertura del servizio per tutto l'anno, secondo gli orari programmati e comunicati al pubblico.

La Biblioteca si impegna a contenere la chiusura della Biblioteca entro un massimo di 10 giorni feriali l'anno.

Nel caso di chiusure o riduzioni di orario connesse ad eventi straordinari non prevedibili, la Biblioteca si impegna a darne tempestiva comunicazione tramite avvisi distribuiti in sede, affissione all'albo esterno della Biblioteca, e tramite il portale del Sistema Bibliotecario Trentino: [bibLio](#).

b) Valorizzazione ed incremento del patrimonio librario.

Numero minimo annuale di nuove accessioni (libri e materiali multimediali): n.800

Soddisfazione "desiderata": n. 10 elenchi

Proposte di "novità": esposizione a cadenza trimestrale

Mostre bibliografiche riconducibili a "diversificazione delle raccolte": n.1

Numero annuale di abbonamenti a periodici e quotidiani: 30

*Catalogazione dei materiali. Tempi di inserimento copia in catalogo:

max. 5 giorni per i desiderata, dal momento della consegna da parte dei fornitori

max. 7 giorni per le "novità", dal momento della consegna da parte dei fornitori

max. 21 giorni per il rimanente materiale acquistato, dal momento della consegna

* Questi parametri potranno non essere rispettati nel caso in cui il documento non risulti ancora presente nel C.B.T. al momento dell'inserimento della copia; in tale caso ai tempi indicati si aggiungeranno quelli strettamente tecnici necessari al servizio di catalogazione (sede Trento) per l'operazione di primo inserimento in catalogo.

c) Altri servizi

Elaborazione di bibliografie tematiche di base, su richiesta: entro 7 gg.

PARTE QUINTA. Diritti e doveri degli utenti

L'utente ha diritto:

Ad usufruire gratuitamente del servizio di Biblioteca, secondo le modalità esplicitate nella Carta dei Servizi.

Alla tutela della privacy, nel trattamento dei propri dati personali.

Al prestito delle risorse bibliografiche e documentarie possedute dalla Biblioteca. Ad usufruire del servizio di prestito interbibliotecario.

Ad un supporto di consulenza e di orientamento in relazione alle risorse disponibili in Biblioteca e nel Sistema Bibliotecario Trentino.

Alla lettura e alla consultazione in sede.

Ad utilizzare i computer della Biblioteca per la navigazione in internet e per la videoscrittura.

Ad accedere alla rete wi-fi della Biblioteca e alla biblioteca digitale (MLOL). Alla riproduzione e alla stampa del materiale documentario.

A mettere a disposizione del servizio di Biblioteca, le proprie capacità personali per collaborare a titolo gratuito, a manifestazioni culturali.

A donare libri alla Biblioteca.

Ad usufruire dello "scaffale del libero scambio".

Ad essere informato dei progetti culturali della Biblioteca, secondo i modi ritenuti più opportuni.

A partecipare ad attività di promozione culturale organizzate dalla Biblioteca.

Al rispetto dell'offerta complessiva dichiarata dalla Biblioteca nella Carta dei Servizi degli standard di qualità in essa contenuti.

A partecipare all'Assemblea annuale degli utenti, e a formulare in tale sede, nuove proposte ed osservazioni, volte a migliorare il servizio.

L'utente ha il dovere di:

Rispettare le modalità stabilite dalla Biblioteca nella presente Carta, nell'utilizzo dei servizi offerti, e onorare le scadenze.

Fare un uso responsabile del servizio di internet, attenendosi a quanto previsto nel paragrafo specifico.

Collaborare con il personale di Biblioteca, presentando la propria tessera di iscrizione al servizio, quando richiesto, o un documento di identità.

Fornire i propri dati personali, utili all'attivazione dei vari servizi, e comunicare variazioni di indirizzo e quanto altro risulti utile alla comunicazione.

Fare un uso responsabile della propria tessera di Biblioteca e delle credenziali wi-fi, che sono personali e non possono essere cedute ad altri.

Rispettare gli orari di accesso ai servizi.

Rispettare l'integrità della struttura, degli arredi, dei documenti messi a disposizione senza arrecarvi danno.

Assumere un comportamento consapevole per non disturbare gli altri utenti, pena l'immediato allontanamento dalla struttura, da parte degli operatori.

Risarcire l'Amministrazione dei danni arrecati alla struttura, agli arredi e ai materiali in essa contenuti. In caso di smarrimento di libri o dvd, acquistarne copia uguale o simile, in sostituzione.

La soddisfazione degli utenti

Ascolto delle richieste dell'utenza nell'incremento del patrimonio; ogni utente può segnalare fino a 10 documenti all'anno.

Limite complessivo soddisfazione desiderata: fino al 25% del budget

libri
Tempi di risposta a reclami e suggerimenti: entro 15 gg.

Richieste di informazione via mail - Tempestività nella risposta:

entro 4 gg. Partecipazione all'Assemblea annuale degli utenti

Desiderata, suggerimenti, reclami, saranno presi in considerazione solo se firmati.

La presente Carta dei Servizi rimane valida fino a quando si rendano necessarie modifiche sostanziali.

La Carta contiene i seguenti allegati:

- Modulo reclami e suggerimenti
- Modulo desiderata
- Moduli di iscrizione al servizio per adulti - minori - enti

Biblioteca Comunale di Malé
P.zza Garibaldi, 6 – 38027 Malé TN
T. 0463-902023
E-mail: male@biblio.tn.it

Personale:
Bibliotecario: Oscar Andreis
Assistente di Biblioteca: Anna Bezzi

MODULO “DESIDERATA”

“Le proposte dei lettori”

La Biblioteca non possiede un libro, che tu ritieni importante?

Proponi l’acquisto!!!

I TUOI DATI (possono servire se vuoi essere informato sugli acquisti):

Numero di tessera _____

Cognome _____

Nome _____

Domicilio _____

Telefono _____

e-mail _____

*I dati forniti saranno trattati nel rispetto della normativa vigente sulla privacy, e per informare l’utente in merito allarichiesta.

DATI BIBLIOGRAFICI

Autore _____

Titolo _____

Editore _____

Data _____

Firma _____

----- -SPAZIO RISERVATO BIBLIOTECA-----

Desiderata del mese di _____

Se reperito barrare la casella:

Data consegna merce _____

ISCRIZIONE AI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA

Dichiarazione sostitutiva di certificazione (D.P.R. 445 del 28.12.2000, art. 46)

Con allegato fotocopia documento di identità del dichiarante

Il/La sottoscritto/a:

COGNOME (per le signore il cognome da nubile) _____

NOME _____

consapevole che in caso di dichiarazioni non veritiere o falsità negli atti potrà incorrere nelle sanzioni penali richiamate dall'art. 76 del D.P.R. 28.12.2000, n. 445 e che qualora dai controlli effettuati emerga la non veridicità del contenuto della dichiarazione potrà decadere dai benefici eventualmente conseguenti al provvedimento emanato sulla base della dichiarazione non veritiera,

dichiara

di essere nato/a _____ Nazione _____

il giorno _____ mese _____ anno _____

di essere residente in via / piazza / località _____

Comune _____ CAP _____ Provincia _____

Telefono fisso _____

Telefono cellulare _____

e-mail _____

L'utente è informato, ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679, che i dati personali raccolti saranno trattati secondo quanto stabilito nell'Informativa allegata.

L'utente è a conoscenza del fatto che l'iscrizione ha validità illimitata e consente anche l'utilizzo dei servizi di prestito nell'ambito del Sistema Bibliotecario Trentino, secondo i regolamenti delle biblioteche interessate. Si impegna a trattare con cura i materiali della Biblioteca e a restituirli tempestivamente.

TITOLO DI STUDIO

 Nessun titolo Diploma universitario Licenza elementare Diploma laurea Licenza media Specializzazione Diploma media superiore

DATA _____ FIRMA LEGGIBILE _____

Spazio riservato all'Ufficio

Tessera n. _____ L'addetto al prestito _____

ISCRIZIONE AI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA PER MINORI DI 18 ANNI

Dichiarazione sostitutiva di certificazione e dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà (D.P.R. 445 del 28.12.2000, art. 46 e art. 47)

DA COMPILARE A CURA DEL GENITORE O DI CHI NE FA LE VECI**Con allegato fotocopia documento di identità del dichiarante**

Il/La sottoscritto/a nella sua qualità di GENITORE, di esercente la patria potestà o di tutore:

COGNOME (per le signore il cognome da nubile) _____

NOME _____

nato/a _____ Nazione _____

il giorno _____ mese _____ anno _____

consapevole che in caso di dichiarazioni non veritiere o falsità negli atti potrà incorrere nelle sanzioni penali richiamate dall'art. 76 del D.P.R. 28.12.2000, n. 445 e che qualora dai controlli effettuati emerga la non veridicità del contenuto della dichiarazione potrà decadere dai benefici eventualmente conseguenti al provvedimento emanato sulla base della dichiarazione non veritiera,

chiede l'iscrizione al prestito per il MINORE:

COGNOME _____ NOME _____

nato/a _____ Nazione _____

il giorno _____ mese _____ anno _____

Residente in via / piazza / località

Comune _____ CAP _____ Provincia _____

Telefono fisso _____ Cellulare _____

Telefono cellulare del genitore _____

e-mail del genitore _____

Autorizza il minore all'utilizzo di tutti i luoghi, strumenti e servizi della biblioteca sotto la propria responsabilità.

L'utente è informato, ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679, che i dati personali raccolti saranno trattati secondo quanto stabilito nell'Informativa allegata.

L'utente è a conoscenza del fatto che l'iscrizione ha validità illimitata e consente anche l'utilizzo dei servizi di prestito nell'ambito del Sistema Bibliotecario Trentino, secondo i regolamenti delle biblioteche interessate. Si impegna a trattare con cura i materiali della Biblioteca e a restituirli tempestivamente.

DATA _____ FIRMA LEGGIBILE _____

Spazio riservato all'Ufficio

Tessera n. _____ L'addetto al prestito

MODULO ISCRIZIONE ENTI AI SERVIZI DI BIBLIOTECA
Con allegato fotocopia documento di identità del referente

Dichiarazione sostitutiva di certificazione (D.P.R. 445 del 28.12.2000, art. 46)
Preso visione della Carta dei servizi della Biblioteca Comunale di Malé

Denominazione Ente (scuola – associazione – comune -)

Indirizzo _____

Via/Piazza/ Località _____ n° _____

CAP. _____ Comune _____ Provincia _____

Telefono/cell _____

e.mail _____ @ _____

Il sottoscritto, nella sua qualità di referente responsabile:

Cognome _____ *Nome* _____

consapevole che in caso di dichiarazioni non veritiere o falsità negli atti potrà incorrere nelle sanzioni penali richiamate dall'art. 76 del D.P.R. 28.12.2000, n. 445 e che qualora dai controlli effettuati emerga la non veridicità del contenuto della dichiarazione potrà decadere dai benefici eventualmente conseguenti al provvedimento emanato sulla base della dichiarazione non veritiera,

SI DICHIARA

nato/a a _____ il (gg.mm.aa) _____ / _____ / _____

residente a _____ in Via _____ n° _____

CAP. _____ Telefono/cell. _____

e.mail _____ @ _____

AUTORIZZA

Le seguenti persone ad utilizzare la tessera intestata all'Ente in oggetto:

Autorizza

l'utilizzo dei recapiti forniti

per l'invio di comunicazioni inerenti il servizio di Biblioteca SI NO

Malé, li _____ **Firma** (Leggibile) _____

- L'utente è informato, ai sensi dell'art. 13 D. Lgs. 30.6.2003, n. 196 che i dati personali raccolti saranno trattati anche con strumenti informatici e per fini

inerenti all'attività della Biblioteca nel rispetto della normativa vigente.

- L'utente ha preso visione della Carta dei servizi della biblioteca ed è a conoscenza del fatto che l'iscrizione ha validità illimitata e consente anche l'utilizzo dei *servizi di prestito nell'ambito del Sistema Bibliotecario Trentino* secondo i regolamenti delle biblioteche interessate, nonché l'accesso al *servizio Internet* nelle sedi della biblioteca.

