



# COMUNE DI PREDAIA

Provincia di Trento

## CARTA DEI SERVIZI

Biblioteca Intercomunale di Predaia sede di Taio  
Biblioteca Intercomunale di Predaia sede di Coredo  
Biblioludoteca del Contà (Terres)  
Punto Lettura di Romeno

### Cos'è la carta dei servizi

La Carta dei servizi rappresenta un patto fra la biblioteca del Sistema Bibliotecario Trentino (SBT) e 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, specificando i servizi erogati e stabilendo gli standard di qualità e gli impegni relativi al servizio offerto.

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

La Carta è resa pubblica attraverso la pubblicazione sul sito web [www.comune.predaia.tn.it](http://www.comune.predaia.tn.it) e la disponibilità di copie a stampa nelle sedi della biblioteca.

### Premessa

La Biblioteca Intercomunale di Predaia è nata ufficialmente con la fusione dei Comuni di Coredo, Smarano, Taio, Tres e Vervò, il primo gennaio 2015. Conta 4 sedi: Coredo e Taio nel Comune di Predaia, Romeno e Contà nei rispettivi Comuni convenzionati.

La biblioteca appartiene all'insieme delle biblioteche che costituiscono il Sistema Bibliotecario Trentino ed aderisce alle impostazioni generali che caratterizzano il Sistema stesso.

In particolare, ispirandosi alle linee guida per lo sviluppo del servizio bibliotecario pubblico contenuti nelle *Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche* dell'IFLA e nel *Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche*, la Biblioteca Intercomunale di Predaia si propone di offrire risorse e servizi per soddisfare le esigenze individuali e collettive di istruzione, informazione e sviluppo personale, compreso lo svago e l'impiego del tempo libero. Punto di riferimento per le diversità culturali, contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità storica, svolgendo servizi di documentazione sulla realtà locale e permettendone la trasmissione alle future generazioni.

Attraverso un rapporto di vicinanza, confronto e fiducia con il pubblico, offrendo spazi e ambienti confortevoli e personale disponibile e professionale, le biblioteche svolgono un ruolo importante nello sviluppo e nel consolidamento di una società democratica, assicurando a tutti un libero equo e gratuito accesso a un'ampia e variegata gamma di conoscenze, idee e opinioni, senza alcuna discriminazione.

A questo proposito, nel documento che segue, quando si scrive *bambini* e *ragazzi* si intendono bambine e bambini, ragazze e ragazzi, quando si parla di *bibliotecari* sono comprese bibliotecarie e bibliotecari, e i fruitori dei servizi sono fruitrici e fruitori, con la consapevolezza che l'assoluta parità di genere, nella biblioteca di Predaia, sia un bene inestimabile, insostituibile, incondizionato.

Obiettivo fondamentale è quello di dare risposte ad esigenze diverse, siano esse l'informazione bibliografica o i consigli di lettura, garantendo varie modalità di fruizione del servizio, avvalendosi di spazi e strumenti per lo studio individuale e collettivo, per la lettura in relax e l'orientamento informativo e bibliografico, mettendo a disposizione documenti eterogenei nel supporto, nel contenuto e nel livello di approfondimento.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

### Principio di eguaglianza

Tale principio, applicato nei confronti del servizio bibliotecario, garantisce pari opportunità di accesso e di utilizzo del servizio stesso.

La biblioteca non opera, nell'erogazione dei propri servizi, alcuna distinzione per motivi riguardanti il genere, la razza, la lingua, la religione, l'orientamento sessuale, la condizione sociale, il grado di istruzione o le opinioni politiche. Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, né a pressioni commerciali.

La biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

### Principio di imparzialità, obiettività e giustizia nell'erogazione dei servizi e nei confronti degli utenti

Il personale della biblioteca si impegna ad agire secondo criteri di obiettività ed imparzialità, offrendo attenzione uniforme a tutte le richieste e non introducendo artificiali disparità nella cura dei singoli casi.

### Principio di continuità dell'erogazione dei servizi nell'ambito degli orari comunicati al pubblico

La biblioteca offre accesso continuativo al catalogo in linea e dispone una offerta di servizi a distanza, che permettono a coloro che sono impossibilitati a raggiungere la sede di presentare richieste, ricevere consulenze e informazioni per telefono o per posta elettronica. Ogni biblioteca dispone di postazioni Internet che consentono agli utenti accesso all'informazione in rete.

L'apertura al pubblico della biblioteca e l'erogazione dei servizi in essa previsti è continua, regolare e senza interruzioni, nell'ambito degli orari comunicati al pubblico. In caso di riduzione o interruzione del servizio, si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, avendo premura di dare comunicazione delle variazioni all'utenza.

La biblioteca garantisce il libero accesso ai documenti collocati a scaffale aperto. Nelle sedi in cui è presente un magazzino, ove conservare i libri meno richiesti o più datati, tale materiale rimane a disposizione del prestito, previa richiesta al bibliotecario.

### Principio del diritto di scelta

La biblioteca si impegna a raccogliere le diverse espressioni del sapere e la pluralità delle opinioni non effettuando alcuna censura ideologica, politica e religiosa all'atto della selezione dei documenti da inserire nella collezione e impegnandosi ad accogliere le diverse espressioni del pensiero per riflettere la molteplicità dei punti di vista negli orientamenti e nei giudizi sull'evoluzione della società incoraggiando il dialogo interculturale.

### Principio di partecipazione

La biblioteca, il personale e l'utenza sono protagonisti e responsabili del rispetto e dell'attuazione della presente Carta.

La biblioteca garantisce inoltre all'utenza un ruolo attivo nella proposta, nell'offerta di iniziative, nella composizione e nell'incremento delle raccolte. Promuove la partecipazione degli utenti, garantendo la possibilità di formulare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami, garantendo loro un ruolo attivo nella formazione e nell'incremento delle raccolte, offrendo l'opportunità di presentare suggerimenti di acquisto.

### Principio di efficienza ed efficacia e collaborazione tra biblioteche

Il funzionamento della Biblioteca Intercomunale di Predaia si ispira a principi di efficienza, intesa come organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato, e di efficacia, eroga cioè servizi capaci di soddisfare i bisogni, espressi ed inespressi, dell'utenza.

La biblioteca si impegna a misurare i propri indicatori di servizio e a promuovere tutte quelle azioni collaborative per l'ottimizzazione e l'arricchimento delle offerte anche attraverso la cooperazione interbibliotecaria, aderendo al CBT, Catalogo unico, al prestito interbibliotecario e alla Medialibrary online.

## GLI STRUMENTI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

3

La Biblioteca Intercomunale di Predaia garantisce 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.

Le biblioteche dispongono di spazi dedicati a bambini e famiglie, dotati di angolo morbido, cuscini, sedie e poltroncine anche a misura di bambino. Qui è possibile sostare comodamente, trovare libri e albi adatti alla fascia d'età, giochi di società, colori a matita e pennarelli. In questi spazi, dedicati a loro, i bimbi possono trascorrere momenti di svago in compagnia di coetanei, ma anche di condivisione con gli adulti che li accompagnano.

Tutte le biblioteche sono dotate di tavoli e sedie utilizzabili per lo studio, l'utilizzo di personal computer, la lettura di giornali e riviste, nonché di postazioni pc con accesso a Internet, a disposizione degli utenti previa iscrizione al servizio. Tutte le biblioteche offrono la possibilità di collegamento WiFi gratuito (Servizio provinciale TrentinoWifi).

È consentito inoltre il caricamento del cellulare e il collegamento dei computer personali alla rete elettrica della biblioteca.

### **Biblioteca Intercomunale di Predaia – sede di Taio**

Via S. Barbacovi 4

Tel. 0463 467189

Mail [taio@biblio.tn.it](mailto:taio@biblio.tn.it)



@bibliotecapredaia

La biblioteca di Taio, attiva dal 1974, fin dagli anni '80 è ospitata al piano terra del Municipio, nel centro del paese di Taio. Nel corso degli anni è cresciuta sia dal punto di vista delle risorse informative e dei servizi messi a disposizione, sia della frequentazione da parte del pubblico, tanto da costituire una presenza ben radicata nella comunità servita, un punto di riferimento per la Valle di Non e, per certi aspetti, per il Sistema. La biblioteca, infatti, sempre attenta all'innovazione tecnologica legata all'informazione, ha sperimentato in anticipo strumenti e servizi quali Internet in biblioteca, la multimedialità e l'editoria elettronica. Tra le sue specializzazioni ricordiamo: scienze pure ed applicate, ingegneria e architettura.

La biblioteca organizza i propri spazi in aree distinte, caratterizzate da specifica segnaletica:

Atrio:

Zona condivisa con gli uffici comunali, qui è possibile usufruire del distributore di snack e bevande calde e fredde.

Ingresso:

- Bancone front office per prestito, restituzioni, informazioni, riproduzioni, centralino
- 4 postazioni pc pubblico
- Stampante
- Zona emeroteca quotidiani con tavolo e sedie
- Scaffale novità narrativa e saggistica
- Eventuali scaffali per esposizione bibliografie

#### Area bambini e ragazzi:

- Angolo morbido con libri, giochi, tavolino e sedie per i più piccoli
- Scaffale novità bambini e ragazzi
- Dvd ragazzi
- Audiolibri
- Scaffale narrativa ragazzi
- Scaffale Narrativa Giovani Adulti
- Saggistica ragazzi
- Emeroteca ragazzi

#### Area interna:

- Scaffali DVD
- Saggistica / fondo principale
- Fondo trentino

#### Sala studio:

- Saletta studio isolata, dotata di ampio tavolo centrale
- Saggistica/ fondo principale
- Emeroteca riviste

#### Magazzino

#### Orari di apertura:

La biblioteca è aperta al pubblico come da orari sotto riportati, per un totale di 33 ore settimanali

LUN	14.00-18.30
MAR	10.00-12.00 14.00-18.30
MER	14.00-18.30 20.00-22.00*
GIO	10.00-12.00 14.00-18.30
VEN	14.00-18.30
SAB	14.00-18.30

\*apertura serale attualmente sospesa causa pandemia.

#### **Biblioteca Intercomunale di Predaia – sede di Coredo**

Via Venezia 12

Tel. 0463/ 536053

Mail: [coredo@biblio.tn.it](mailto:coredo@biblio.tn.it)



@biblioCoredo

Le origini della biblioteca di Coredo, Sfruz e Smarano risalgono al 1990, quando viene istituito il Consorzio per il servizio bibliotecario fra i tre Comuni. Un forte impulso alla fondazione della biblioteca di Coredo è dato dal

giornalista Giampietro Rolandi, che beneficia il Comune di Coredò di un lascito ereditario con il vincolo che fosse destinato a strutture ed attività culturali. Per anni ospitata presso il vecchio caseificio ristrutturato dal Comune negli anni '80, dal 1° marzo 2018 la biblioteca di Coredò si è trasferita nella nuovissima, ampia e luminosa sede di Via Venezia, affacciata sulla Piazza Santa Croce.

Nella biblioteca di Coredò è presente una ricca sezione dedicata a didattica, formazione e psicologia, costantemente aggiornata in base alle ultime pubblicazioni (in particolare della casa editrice Erickson), offrendo materiale di qualità a insegnanti e genitori.

Negli ultimi anni cura particolare è stata dedicata alle scienze naturali, come la botanica e la zoologia, e alla difesa dell'ambiente, come l'ecologia, sia per ragazzi che per adulti.

Anche la biblioteca di Coredò organizza i propri spazi in aree distinte, caratterizzate da specifica segnaletica:

#### PIANO TERRA:

- Ingresso con scaffale Book crossing
- Proposte di lettura tematiche, aggiornate in base a novità, eventi, cronaca...
- Area con bancone Front office per prestito, restituzioni, informazioni, riproduzioni, centralino
- Emeroteca con poltroncine per la lettura di giornali e riviste
- 1 postazione pc pubblico
- Stampante
- Dvd Film

#### Sala bambini e ragazzi:

Ampia sala isolata, interamente dedicata a bambini e ragazzi dov'è possibile leggere, giocare, scegliere i libri senza timore di disturbare gli altri utenti, family friendly, con poltrona allattamento e fasciatoio dislocato in toilette dedicata.

- Castello con scaffali Nati Per Leggere, angolo morbido, giochi, cuscini, tavolini e sedie per i più piccoli e poltrone per gli accompagnatori
- Saggistica ragazzi
- Narrativa Bambini
- Dvd Animazione
- Narrativa ragazzi
- Scaffali novità e bibliografie
- Emeroteca ragazzi
- Tavoli e sedie per la lettura e lo studio

La sala è dotata di grande schermo tv e scaffali su ruote ed è convertibile in sala riunioni/conferenze.

#### SECONDO PIANO

##### Sezione narrativa

- Scaffale Novità narrativa e saggistica adulti
- Fondo Trentino
- Letteratura
- Narrativa Adulti, suddivisa per genere
- Scaffale Narrativa Giovani Adulti
- Poltrone a disposizione del pubblico

La sala è dotata di scaffali su ruote ed è convertibile in sala riunioni/conferenze.

Saletta ristoro con distributore bevande calde sedie, tavolino

Sala multimediale con possibilità di collegamento Internet da personal computer, ampio schermo tv per visione dvd o gioco playstation

Aula studio:

- fondo principale / saggistica
- Postazioni con tavoli per lo studio in angoli isolati, ben distanziati

MAGAZZINO

Orari di apertura:

La biblioteca è aperta al pubblico come da orari sotto riportati, per un totale di 28 ore settimanali (+ 6 ore aggiuntive durante il periodo estivo)

6

LUN	10.00-12.00* 14.00-18.30 20.00-21.30**
MAR	10.00-12.00 14.00-18.00
MER	10.00-12.00* 14.00-18.30
GIO	10.00-12.00* 14.00-18.30
VEN	10.00-12.00 14.00-18.30

\* apertura nelle mattine di lunedì, mercoledì e giovedì **SOLO da metà giugno a metà settembre**

\*\*apertura serale attualmente sospesa causa pandemia.

### **Biblioludoteca di Contà – Terres**

via Garibaldi 1

Tel. 0461/652051

Mail: [terres@biblio.tn.it](mailto:terres@biblio.tn.it)



@bibliotecapredaia

La sede di Terres è stata inaugurata nel 2011 come Punto di lettura della biblioteca di Taio, a seguito di un accordo tra i due Comuni.

Il punto lettura di Terres è definito una "biblioludoteca": presenta infatti ampi spazi dedicati al gioco, un piccolo teatrino e un castello ai quali i bimbi possono accedere per giocare, leggere, improvvisare piccoli spettacoli. Pur non avendo particolari settori di specializzazione, cura con attenzione lo scaffale dedicato ai bambini e ragazzi.

La biblioteca è strutturata su due piani, di cui il superiore, strutturato a soppalco, si apre sul piano inferiore:

PRIMO PIANO

Ingresso:

- Bancone front office per prestito, restituzioni, informazioni, riproduzioni, centralino
- Scaffale dei giochi
- 2 postazioni pc pubblico
- Stampante
- Zona emeroteca quotidiani con divani e tavolino

- Scaffale novità narrativa e saggistica
- DVD film
- DVD animazione

#### Area bambini e ragazzi:

- Castello a disposizione dei bambini
- Tavolini e sedie per lettura e gioco
- Teatrino con libri per i più piccoli
- Cubi e scaffali albi per bambini
- Scaffale narrativa ragazzi
- Scaffale Saggistica ragazzi
- Esposizioni bibliografie e novità bambini e ragazzi

7

## SECONDO PIANO

### Sala lettura:

- Tavoli per lo studio e la lettura
- Narrativa adulti
- Fondo principale / saggistica
- Fondo Trentino

### Sala multimediale:

Saletta per il gioco della playstation, regolamentata secondo disciplinare specifico alla quale è possibile accedere gratuitamente, previa autorizzazione di un genitore

### Orari di apertura:

La biblioteca è aperta al pubblico come da orari sotto riportati, per un totale di 16 ore settimanali

LUN	14.30-18.30
MAR	14.30-18.30
GIO	14.30-18.30
VEN	14.30-18.30

### Punto lettura di Romeno

via Mario Zucali 29

Tel. 0463/876054

Mail: romeno@biblio.tn.it



Punto lettura di Romeno

La sede di Romeno è stata inaugurata nel 2008, come Punto di lettura della biblioteca di Taio, a seguito di un accordo tra i due Comuni. La sede ampia e luminosa, situata all'ultimo piano del municipio di Romeno, in pochi anni si è sviluppata molto assumendo tutte le caratteristiche di una vera e propria biblioteca con oltre 10.000 volumi.

Cura con attenzione il settore degli albi illustrati e della narrativa per l'infanzia, per ragazzi e giovani adulti, delle Graphic Novel per tutte le fasce d'età e delle tematiche di genere, dall'infanzia all'età adulta, con angoli tematici.

La biblioteca dispone di ascensore per agevolare l'accesso nonché di ampio terrazzo attrezzato, a disposizione degli utenti.

La biblioteca è così organizzata:

Zona d'ingresso:

- Bancone front office per prestito, restituzioni, informazioni, riproduzioni, centralino
- Stampante
- Zona emeroteca quotidiani con poltroncine
- Scaffali novità narrativa e saggistica
- Scaffali DVD
- Eventuali scaffali per esposizione bibliografie
- 2 pc a disposizione degli utenti

Area bambini:

- Angolo morbido con libri, giochi, tavolino e sedie per i più piccoli
- Scaffali albi e libri per bambini
- Scaffale novità e proposte di lettura bambini

Area ragazzi:

- Scaffali DVD animazione
- Scaffali novità e proposte di lettura ragazzi
- Narrativa ragazzi
- Saggistica ragazzi
- Scaffale Giovani Adulti
- Scaffale Graphic Novel

Area studio:

- Tavoli per lo studio e la lettura
- Scaffali Narrativa, suddivisa per genere
- Saggistica/ fondo principale
- Fondo Trentino
- Scaffali Novità Trentine e montagna

Terrazzo attrezzato con sedie e tavoli

Magazzino

Orari di apertura:

La biblioteca è aperta al pubblico come da orari sotto riportati, per un totale di 25,5 ore settimanali

LUN	15.00-19.00
MAR	15.00-19.00
MER	15.00-19.00
GIO	15.00-19.00 20.00-21.30*
VEN	15.00-19.00



\*apertura serale attualmente sospesa causa pandemia.

### Raccolte documentali e loro organizzazione

Il patrimonio delle biblioteche è costituito prevalentemente da documenti in lingua italiana; le collezioni vengono costantemente integrate ed aggiornate in base alle novità editoriali e rispecchiando le preferenze degli utenti.

In ogni sede è possibile trovare un'ampia sezione dedicata a libri di saggistica per adulti e ragazzi, libri di narrativa sia per adulti che per bambini e ragazzi, una sezione dedicata ad audiolibri per ogni tipologia di utenti, una ricca collezione di DVD di animazione e film per bambini, ragazzi, famiglie. Uno spazio dedicato è inoltre dedicato a quotidiani locali e nazionali, riviste e periodici.

La biblioteca rientra nella tipologia delle biblioteche pubbliche di base con un sistema a scaffale aperto; l'utente ha quindi libero accesso ai volumi. Tutto il materiale è ammesso al prestito.

Il patrimonio è suddiviso in sezioni per tipologia di materiale e d'utenza. Uno spazio dedicato è riservato a narrativa e saggistica per bambini e per ragazzi; qui è possibile trovare albi illustrati scelti con grandissima attenzione da parte dei bibliotecari, classici e novità editoriali, educativi e divertenti, romanzi per ragazzi adatti all'età, ai gusti e alle esigenze dei giovani lettori, enciclopedie e materiale utile per le ricerche scolastiche e per gli approfondimenti personali dei più piccoli.

Altra sezione è quella dedicata alla saggistica per adulti che, attenta alle richieste dei propri utenti, viene costantemente aggiornata.

Quello della narrativa è un settore particolarmente curato: che siano classici, oppure novità, la biblioteca ospita gialli e thriller, romanzi rosa e ironici, i libri di avventura o fantasy, ma anche storie vere e romanzi storici, testi impegnati o di svago.

Presso le varie sedi, grande attenzione viene dedicata al progetto "Nati per Leggere", iniziativa pedagogica e culturale, promossa dall'azione congiunta dell'Associazione Italiana Biblioteche, dall'Associazione Culturale Pediatri e dal Centro per la Salute del Bambino.

La tipologia della documentazione, le modalità e i criteri del suo sviluppo, le politiche conservative e di scarto, nonché le tecniche di ordinamento e catalogazione sono definite in rapporto alle concrete finalità di servizio.

La biblioteca acquisisce, conserva e rende disponibile la più ampia varietà di materiali, rispecchiando la pluralità e la diversità della società; garantisce che la selezione e la disponibilità dei materiali e dei servizi bibliotecari siano organizzate secondo criteri professionali, internazionalmente riconosciuti, indicati nella letteratura biblioteconomica.

La biblioteca riserva particolare attenzione all'acquisizione, alla raccolta, alla conservazione e alla fruizione pubblica delle opere e dei documenti di interesse locale. La scelta e l'acquisto dei documenti sono effettuati dai bibliotecari nel rispetto della libertà di pensiero e della deontologia professionale. Le raccolte della biblioteca puntano a:

- soddisfare esigenze di istruzione, informazione, svago e crescita personale della propria comunità;
- riflettere ed approfondire tematiche ed eventi proposti dal territorio;
- rappresentare gli interessi e i punti di vista delle diverse fasce di età, di istruzione, di acculturazione e professionalità;
- fornire una copertura equilibrata delle diverse aree tematiche e di interesse, garantendo lo spirito democratico e la pluralità dei punti di vista;
- offrire risorse informative attraverso diverse forme;
- rinnovarsi attraverso l'acquisto di novità;

Il patrimonio delle biblioteche è composto da:

- libri
- dvd, blu ray, cd rom

- Videogiochi per playstation (presso la sede di Coredò e la biblioludoteca di Contà)
- Audiolibri
- Libri in CAA
- Libri ad alta leggibilità
- Libri corpo 16
- Riviste e quotidiani

Il patrimonio aggiornato a fine 2021 ammonta a circa 40.000 documenti nella sede di Taio, 30.000 nella sede di Coredò, 13.500 nel Punto Lettura di Romeno e 8.400 nella sede di Terres.

Si ritiene, in base alle prevedibili disponibilità economiche, di poter garantire l'acquisizione di circa 1.000 nuovi documenti all'anno per ogni sede.

### **Il personale di biblioteca**

Il livello qualitativo del servizio offerto dalla biblioteca è strettamente connesso alla professionalità delle persone che vi lavorano, alla loro dedizione e disponibilità. Presso la Biblioteca Intercomunale di Predaia, in tutte le sue sedi, sono in servizio operatori pubblici e privati che, a diversi livelli di competenze e responsabilità, sono impegnati nelle varie attività funzionali all'erogazione dei servizi, in regime di collaborazione reciproca.

Il rafforzamento e la crescita delle competenze è garantito attraverso l'aggiornamento professionale permanente del personale tecnico bibliotecario. La formazione rappresenta un impegno che l'ente locale assume, garantendo interventi organici e regolari, e rientra tra i compiti del bibliotecario.

Il personale impronta il proprio lavoro secondo principi di collaborazione, di interscambio di competenze e di comunicazione interna, ponendo a fondamento della propria azione la cura del rapporto con l'utente. In questo agire si ispira ai valori di accoglienza, disponibilità, cortesia, competenza, collaborazione e riservatezza.

### **Risorse economiche, strumentali e organizzative**

La biblioteca si avvale di risorse economiche, strumentali e organizzative adeguate al buon funzionamento della struttura, delle attività e dei servizi, compreso l'aggiornamento del patrimonio.

## **I SERVIZI**

### **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.

Per accedere alla biblioteca non è indispensabile essere iscritti al Sistema Bibliotecario Trentino, né lo è per partecipare ad attività culturali proposte dalla biblioteca. Per accedere ai servizi di prestito, è invece indispensabile essere dotati della tessera del Sistema Bibliotecario Trentino.

- Animali in biblioteca

La biblioteca ha recepito la normativa vigente in materia di tutela degli animali da affezione. Chi introduce animali in biblioteca deve utilizzare sempre il guinzaglio e portare con sé una museruola, rigida o morbida, da applicare al cane in caso di rischio per l'incolumità di persone. L'accompagnatore deve vigilare costantemente sull'animale, avendo cura che non sporchi e ripristinando eventualmente le condizioni di igiene.

L'accesso potrà essere limitato per eventuali motivazioni igienico sanitarie oppure in presenza di situazioni particolari.

- Borse e oggetti personali

Borse e zaini possono essere portati all'interno della biblioteca. L'utente è invitato a non lasciare incustoditi oggetti personali (libri, cancelleria, computer, etc.). La biblioteca non risponde di eventuali furti e smarrimenti. Non si effettua servizio di deposito.

- Esclusione dall'accesso

Può essere escluso dall'accesso e dai servizi di biblioteca l'utente che faccia un uso improprio degli spazi, delle attrezzature o del materiale e dei servizi, e in caso di comportamento scorretto o ingiurioso nei confronti del personale e/o di altri utenti della biblioteca.

11

### **Letture e consultazione in sede**

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

La lettura, la consultazione in sede del materiale documentario è libera. Tutto il materiale è a scaffale aperto, ossia accessibile direttamente dagli utenti, tranne un'esigua parte che si trova in magazzino che rimane ammesso al prestito, previa richiesta al personale. I documenti possono essere liberamente presi dagli scaffali, consultati e lasciati sui tavoli; sarà il personale provvede alla ricollocazione.

I quotidiani devono essere consultati uno per volta.

### **Tessera di iscrizione**

All'utente che ne fa richiesta viene rilasciata la tessera del Sistema Bibliotecario Trentino, previa compilazione di specifico modulo che raccoglie i dati personali gestiti secondo i criteri previsti dalla legge sulla privacy. L'iscrizione è gratuita e garantisce l'accesso ai servizi di tutte le biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario Trentino.

I minori di 18 anni si possono iscrivere alla biblioteca con modulo di iscrizione firmato da un genitore o da chi ne esercita la potestà genitoriale.

La tessera va conservata e presentata all'atto del prestito o della prenotazione. Nel caso in cui l'utente non abbia la tessera con sé, l'accesso al prestito è garantito solamente previa esibizione di un documento di identità valido o mediante identificazione personale da parte degli operatori di biblioteca.

Lo smarrimento o furto della tessera va tempestivamente comunicato per evitare usi impropri da parte di terzi. Il titolare della tessera è responsabile del corretto uso e della restituzione dei documenti registrati a suo carico.

### **Prestito**

Tutto il patrimonio della biblioteca, ad eccezione dei quotidiani, degli ultimi numeri delle riviste e dei videogiochi, è ammesso al prestito, fatte salve ragioni di tutela, conservazione o opportunità di consultazione. Per il prestito è necessaria l'iscrizione alla biblioteca.

Il prestito dei libri, dei libri con cd allagato e degli audiolibri, degli arretrati delle riviste dura 30 giorni, quello dei documenti audiovisivi 10 giorni. Qualora ci siano occasioni o condizioni particolari che implicino una diversa durata del prestito di certe categorie di documenti (es. novità, bibliografie), sarà dato opportuno avviso all'utente.

Nel rispetto della legge sul diritto d'autore sono ammessi al prestito i dvd a 18 mesi dalla data della loro uscita. I prestiti, qualora non vi siano altre prenotazioni, sono rinnovabili di un tempo pari a quello della loro durata; il rinnovo può essere richiesto di persona, telefonicamente o via email per massimo due volte (90 giorni totali di prestito). La mancata restituzione alla scadenza dei 90 giorni, comporta la temporanea sospensione dal prestito fino ad un confronto diretto con il bibliotecario, che valuterà come sanare la situazione.

### **Prestito interbibliotecario**

Il prestito interbibliotecario provinciale è il servizio che il SBT 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.

I prestiti interbibliotecari possono essere richiesti di persona, telefonicamente oppure via posta elettronica al bibliotecario che, nei limiti delle indicazioni date dall'Ufficio per il Sistema Bibliotecario Trentino, provvederà alla richiesta. Richieste effettuate al bancone o tramite telefono vengono inviate immediatamente; quelle via

e-mail saranno invece evase entro due giorni lavorativi. I tempi di attesa tra la richiesta e il recapito in biblioteca dipendono dai tempi di risposta della biblioteca proprietaria e dai tempi di consegna. In media i libri richiesti sono disponibili in 2-4 giorni lavorativi.

Il rinnovo dei documenti provenienti dal prestito interbibliotecario è subordinato alle disposizioni della biblioteca proprietaria.

Quando il documento ordinato arriva in biblioteca, il richiedente viene avvisato tramite posta elettronica. L'opera viene riservata per 10 giorni, trascorsi i quali il documento, se non ritirato, viene restituito alla biblioteca proprietaria.

### **Servizio di riproduzione e stampa**

Il servizio di riproduzione in fotocopia e di stampa da pc è disponibile per gli utenti della biblioteca che ne abbiano necessità, nel rispetto della normativa vigente in merito alla legge sul diritto d'autore.

Le fotocopie vengono eseguite direttamente dal personale della biblioteca in tempo reale, compatibilmente con il numero di fotocopie richiesto e con la disponibilità del personale. Per richieste corpose può essere concordato con l'utente un tempo specifico di esecuzione.

Le stampe possono essere fatte dagli utenti direttamente dai pc disponibili per il pubblico.

#### **- PREZZI**

A4 Bianco e nero € 0,10

A4 Bianco e nero Fronte/retro € 0,15

A4 Colori € 0,50

A4 Colori Fronte/retro € 0,75

A3 Bianco e nero € 0,20

A3 Bianco e nero Fronte/retro € 0,30

A3 Colori € 1,00

A3 Colori Fronte/retro € 1,50

### **Informazione, consulenza, orientamento e comunicazione**

La biblioteca fornisce all'utenza adeguata informazione in merito alla disposizione del patrimonio per aree e alle modalità di gestione del patrimonio consultato in sede, gestisce servizi di consulenza bibliografica ed assistenza alla consultazione dei cataloghi, dà indicazioni riguardo le opportunità di accesso al patrimonio digitale e online e riguardo le regole di comportamento da adottare, favorendo l'utente nell'apprendimento delle tecniche di ricerca. Il servizio di consulenza e di orientamento è offerto da personale qualificato mediante l'utilizzo di strumenti idonei.

Vengono di norma effettuate immediatamente le ricerche semplici. Ricerche che, invece, in ragione della loro complessità ed estensione, potrebbero pregiudicare il normale svolgimento del servizio qualora soddisfatte immediatamente, vengono evase in tempi e modi concordati con l'utente.

### **Patrimonio e documentazione**

La Biblioteca Intercomunale di Predaia aderisce al CBT (Catalogo Bibliografico Trentino), 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" (in fase di elaborazione), rendendole disponibili all'utenza.

### **Consultazione on line del catalogo e navigazione Internet**

La biblioteca garantisce il collegamento ad Internet per la consultazione del CBT. In ogni sede sono a disposizione del pubblico postazioni per la navigazione. È inoltre disponibile in tutte le biblioteche un servizio WiFi gratuito per la navigazione libera, fornito dalla Provincia Autonoma di Trento (Trentino WiFi).

Per l'accesso alle postazioni Internet è necessaria apposita iscrizione e sottoscrizione dell'apposito modulo di assunzione di responsabilità che riporta le condizioni di servizio. I minori possono usare il servizio Internet previa autorizzazione di un genitore/tutore che provvederà a firmare la modulistica prevista.

Gli utenti hanno facoltà di scaricare, su supporti di loro proprietà, i risultati delle proprie ricerche effettuate tramite la navigazione in rete o i file creati attraverso l'uso dei programmi di calcolo o scrittura installati sui computer. Da tutte le postazioni è possibile stampare a pagamento secondo le tariffe sopra riportate.

L'utente si impegna a:

- accedere al pc usando la propria password. È assolutamente vietato lo scambio di password tra utenti (anche se familiari) pena l'immediata esclusione dal servizio.
- non alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni software e hardware dei computer;
- osservare le leggi vigenti relative al copyright, alla frode, alla privacy e ogni altra disposizione di legge;
- farsi carico integralmente di ogni onere o costo per accessi a siti o richieste di prestazioni e servizi a pagamento;
- riconoscere che la biblioteca non è responsabile per il contenuto, la qualità, la validità di qualsiasi informazione reperita o immessa in rete;
- sollevare l'amministrazione e il personale di biblioteca da ogni responsabilità per qualsiasi evento subito in proprio o arrecato a terzi durante o a seguito dell'utilizzazione di Internet;
- assumere in generale ogni responsabilità derivante dall'uso del servizio Internet in biblioteca.

Al fine di consentire a tutti un accesso ed un trattamento imparziale viene stabilita una durata massima di navigazione pari a 1 ora giornaliera. Le postazioni sono gestite da un apposito programma che permette di identificare l'utente e di gestire il tempo massimo di connessione, allo scadere del quale la sessione di lavoro viene terminata automaticamente. Le sessioni di lavoro vengono chiuse automaticamente 5 minuti prima della chiusura della biblioteca.

#### - **MLOL**

Il servizio Medialibrary (MLOL) permette di prendere in prestito, scaricare o consultare, sul proprio pc o su un device mobile (tablet, ebook reader, smartphone) ebook, quotidiani, riviste, audiolibri e banche dati. L'iscrizione si può effettuare in tutte le sedi della Biblioteca Intercomunale di Predaia, fornendo numero di tessera, nome, cognome e indirizzo e-mail. Ad iscrizione effettuata, si riceverà una e-mail con la password personale per effettuare il login che consente l'accesso a [www.medialibrary.it](http://www.medialibrary.it).

Il servizio è gratuito per l'utente e disponibile 24 ore su 24, per 365 giorni all'anno.

L'utente, in modo autonomo utilizzando il proprio account, può prendere in prestito:

- fino a 5 ebook download al mese. La durata del prestito è di 14 giorni, non rinnovabile.
- fino a 2 audiobook al mese. La durata del prestito è di 14 giorni, non rinnovabile.
- ebook e audiobook open: illimitata.

È possibile prenotare autonomamente attraverso il proprio account gli ebook già in prestito. MLOL invierà un'email per avvisare quando l'ebook è disponibile per il prestito.

L'utente ha la possibilità di controllare la propria situazione di prestiti e prenotazioni nell'homepage di MLOL, accedendo con le credenziali personali.

#### **Iniziative**

La biblioteca propone iniziative di vario genere, favorendo anche la realizzazione di progetti culturali in collaborazione con le associazioni operanti sul territorio. Luogo di incontro, di scambio di esperienze e di conoscenze, la biblioteca organizza incontri volti a promuovere la conoscenza e l'uso dei suoi servizi, la lettura, l'informazione, l'alfabetizzazione, la formazione ricorrente e il confronto fra saperi diversi; propone conferenze, presentazione di libri, incontri con gli autori, gruppi di lettura, letture animate, serate di approfondimento culturale, anche locale.

Costante è la disponibilità nell'accogliere e valutare le proposte di iniziative.

Con particolare attenzione e frequenza vengono ideate attività specifiche rivolte ai bambini e ai ragazzi, a partire dalla prima infanzia e per tutto l'arco dell'età dell'obbligo scolastico. I servizi, articolati anche in

considerazione delle diverse fasce d'età, tendono all'obiettivo prioritario di offrire la massima accessibilità al fine di promuovere la libera creatività, l'autonomia di scelta e lo sviluppo delle capacità espressive, critiche e conoscitive dei bambini e dei ragazzi.

In questo ambito vengono proposti incontri e attività, sia durante la frequenza scolastica, sia nel tempo libero. La biblioteca collabora con le scuole del territorio con proposte bibliografiche per ragazzi, progetti, percorsi didattici, incontri e visite guidate alla biblioteca. In particolare, ogni anno vengono elaborate delle proposte per le letture estive dei ragazzi della scuola primaria e secondaria di primo grado, realizzate e curate, ogni anno sempre diverse, dai bibliotecari delle varie sedi, che inseriscono le novità editoriali per ogni fascia d'età, insieme a titoli classici e di particolare pregio per i giovani lettori. La varietà di titoli, argomenti e generi delle Bibliografie Estive, lascia ai ragazzi ampia possibilità di scelta per potersi orientare in base alle proprie preferenze.

Presso le varie sedi, grande attenzione viene dedicata al progetto "Nati per Leggere", programma nazionale rivolto alle famiglie con bambini in età prescolare, il cui obiettivo è quello di promuovere la lettura in famiglia sin dalla nascita, sollecitando così la crescita intellettuale, linguistica, emotiva e relazionale del bambino. Le biblioteche ospitano ogni qualvolta è possibile le "Mostre Nati per Leggere" dedicate alle varie sezioni della bibliografia, abbinandole a pomeriggi dedicati ai bambini, con letture animate e laboratori.

Le biblioteche di Predaia aderiscono all'iniziativa Sceglilibro, progetto di promozione alla lettura rivolta a ragazzi di 5 elementare e 1 media che, attraverso la proposta di lettura di 5 libri selezionati da esperti bibliotecari, sono stati stimolati a scoprire e sviluppare le loro doti di critici e attenti lettori.

Sono inoltre ideatrici di Timbralibro, progetto di lettura estiva dedicato ai bambini di prima e seconda elementare. Tale attività propone ai piccoli lettori, attraverso schede colorate e accattivanti, una scelta di 24 libri per ciascuna classe, selezionati con cura dai bibliotecari tra le novità editoriali e i testi ritenuti più meritevoli. I ragazzi che nel corso dell'estate riusciranno a leggere un minimo di 8 libri, per la classe I, e 4 libri, per la classe seconda, verranno premiati in occasione delle feste finali previste a fine estate. Fin dalla prima edizione tale iniziativa ha avuto grandissimo successo e, negli anni è riuscita ad espandersi tanto da coinvolgere la quasi totalità delle biblioteche della Val di Non e di parte della Piana Rotaliana.

Vengono periodicamente prodotte bibliografie tematiche destinate a un'utenza specifica, sempre aggiornate in base alle novità editoriali, e proposte esposizioni a tema per valorizzare particolari categorie di libri e rivolte a fasce specifiche d'utenti.

Le biblioteche di Coredò e Contà ospitano gli incontri dei gruppi di lettura di zona che, a scadenza mensile, si ritrovano per discutere il "libro del mese".

### Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

La Biblioteca Intercomunale di Predaia aderisce alle iniziative di rilevazione dei livelli di soddisfazione degli utenti proposte dal Sistema Bibliotecario Trentino e ne utilizza i risultati per migliorare costantemente i servizi offerti.

## GLI IMPEGNI DELLA BIBLIOTECA E DEGLI UTENTI

### I diritti degli utenti

Gli utenti della biblioteca hanno diritto a:

- accedere ai servizi offerti nel rispetto delle modalità di ammissione definite dagli specifici regolamenti;
- essere informati sullo stato di avanzamento delle proprie richieste;
- presentare proposte di acquisto di libri e riviste non possedute dalla biblioteca, che verranno valutate dal bibliotecario;
- trasmettere reclami e/o suggerimenti.

### Gli impegni degli utenti

Gli utenti della biblioteca sono tenuti a:

- fornire al personale informazioni corrette e aggiornate in merito alle proprie generalità e recapiti;

- non danneggiare o manomettere i testi e i materiali ricevuti in consultazione e/o prestito, verificandone l'integrità prima della presa in carico e conservandoli con cura durante il periodo di prestito, pena l'applicazione delle sanzioni previste dagli specifici regolamenti;
- rispettare i tempi di riconsegna dei documenti in prestito e rispondere tempestivamente a eventuali comunicazioni di sollecito;
- rispettare gli orari e le norme elementari della corretta convivenza civile nonché le disposizioni stabilite dalla biblioteca per l'erogazione dei servizi e i divieti sanciti dai regolamenti;
- trattare cura la struttura, gli arredi e il materiale informatico senza arrecarvi danno o metterne a rischio l'integrità e la conservazione;
- mantenere il silenzio nei locali della biblioteca, rispettando la destinazione degli spazi e evitando usi impropri della struttura o disturbo agli altri utenti, sia nell'ambito dei comportamenti che dell'igiene personale, pena l'allontanamento su richiesta degli operatori;
- essere responsabili dei minori che si accompagnano in biblioteca;
- non introdurre cibi e bevande o telefoni cellulari in funzione;
- essere cortesi, corretti e collaborativi con gli operatori del Servizio.

### Gli impegni della biblioteca nei confronti degli utenti

La biblioteca si impegna a:

- comunicare in maniera costante ed efficace con l'utenza per garantire la diffusione tempestiva delle informazioni relative ai servizi offerti, alle modalità di erogazione e le eventuali temporanee sospensioni;
- operare nell'interesse dell'utente interpretandone al meglio le esigenze in relazione agli strumenti a disposizione;
- valutare periodicamente la soddisfazione degli utenti al fine di migliorare i servizi e le modalità di erogazione degli stessi;
- organizzare corsi di aggiornamento per il personale al fine di favorire il costante adeguamento delle sue competenze;
- fornire all'utente le garanzie sul trattamento dei dati personali previste dalle leggi vigenti per la tutela della privacy (Decreto legislativo 196/2003).

### Reclami

Gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalla biblioteca nella Carta dei Servizi.

Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità; può essere presentato verbalmente oppure per iscritto, anche tramite posta elettronica. Non saranno presi in considerazione reclami anonimi. Al più presto saranno avviate le procedure per eliminare la cause accertate degli eventuali disservizi.

### Rapporto con gli utenti

Il personale può allontanare o sospendere da uno o anche da tutti i servizi chi arrechi disturbo o abbia comportamenti scorretti verso gli altri utenti, i documenti e gli arredi della biblioteca o il personale stesso.

## VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La biblioteca si impegna, nel rispetto della struttura generale della Carta dei Servizi delle Biblioteche del SBT, ad aggiornare la Carta dei Servizi per la parte di specifica competenza ogni qualvolta vengano aggiunti o modificati i servizi previsti.

La presente Carta dei servizi entra in vigore con il 1° gennaio 2022: è un documento in progress per sua stessa natura e può essere quindi modificabile qualora risulti necessario.