



COMUNE DI
PIEVE DI BONO-PREZZO

CARTA DEI SERVIZI

della Biblioteca Comunale di Pieve di Bono-Prezzo

Approvata con Deliberazione di Giunta Comunale n. 31 dd. 17.03.2022



SISTEMA BIBLIOTECARIO TRENINO
cultura • conoscenza • cambiamento

INDICE

PREMESSA.....	pag. 2
MISSIONE DELLA BIBLIOTECA.....	pag. 2
PRINCIPI FONDAMENTALI.....	pag. 2
GLI STRUMENTI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	
1. Gli ambienti e gli spazi.....	pag. 3
2. Le raccolte.....	pag. 3
3. Il personale.....	pag. 4
4. Le risorse economiche, strumentali e organizzative.....	pag. 4
I SERVIZI	
5. Accesso agli spazi della biblioteca.....	pag. 5
6. Lettura e consultazione in sede.....	pag. 5
7. Servizio di prestito.....	pag. 6
8. Tessera personale.....	pag. 6
9. Prestito.....	pag. 7
10. Prestito interbibliotecario.....	pag. 7
11. Patrimonio e documentazione.....	pag. 8
12. Informazione, consulenza, orientamento e ricerche bibliografiche.....	pag. 8
13. Servizi per i bambini e ragazzi, le famiglie, le scuole.....	pag. 9
14. Visite scolastiche.....	pag. 9
15. Iniziative culturali.....	pag. 9
16. Comunicazione.....	pag. 10
17. Utenti.....	pag. 10
18. Diritti degli utenti.....	pag. 10
19. Doveri degli utenti.....	pag. 11
20. Partecipazione.....	pag. 11
VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	pag. 11

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

La Carta dei Servizi è un patto fra la Biblioteca Comunale di Pieve di Bono-Prezzo 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. Al contempo la Carta descrive i diritti e i doveri degli utenti che fruiscono dei servizi della biblioteca, dando loro l'opportunità di interagire con il servizio, formulando proposte di miglioramento e controllando le prestazioni offerte.

La Carta è resa pubblica attraverso il sito web del Comune di Pieve di Bono-Prezzo ed è disponibile in versione cartacea presso la biblioteca.

MISSIONE DELLA BIBLIOTECA COMUNALE DI PIEVE DI BONO-PREZZO

La biblioteca è un servizio del Comune di Pieve di Bono-Prezzo e fa parte del Sistema Bibliotecario Trentino (SBT), aderendo alle impostazioni generali che caratterizzano il sistema stesso. La biblioteca è gestita dal Comune in forma diretta per rispondere ai bisogni di informazione, crescita e sviluppo culturale e professionale dei cittadini, per sostenere il diritto allo studio, la formazione permanente, le esigenze legate all'intrattenimento e all'impiego del tempo libero.

La biblioteca è un punto di riferimento per la collettività e contribuisce ad accrescere la consapevolezza della sua identità ed eredità culturale e a trasmetterle alle generazioni future. Per favorire e rendere duraturo il contatto con i cittadini mette a disposizione spazi e ambienti confortevoli, offre personale competente e disponibile, predispone raccolte di qualità e strumenti congrui ai bisogni conoscitivi contemporanei.

Come servizio pubblico di base, la biblioteca si rivolge a tutti gli utenti reali e potenziali, assicurando a tutti un libero ed equo accesso alle informazioni e alle idee, senza fare distinzioni per età, cultura e nazionalità. Offre risposte ad esigenze informative e conoscitive diverse (informazione bibliografica, assistenza nelle ricerche scolastiche, reference personalizzato, consigli di lettura), garantisce diverse modalità di fruizione (lettura, studio individuale e collettivo, orientamento bibliografico) mette a disposizione documenti di vario tipo sia per contenuto, sia per supporto, sia per approfondimento.

Base per l'azione del servizio di biblioteca sono i principi del Manifesto Unesco delle Biblioteche Pubbliche che mirano al benessere e alla libertà della società e degli individui. In questo senso si pone come spazio cittadino di qualità, liberamente utilizzabile, aperto alla condivisione, luogo di incontro e di dibattito per la crescita culturale.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Sistema Bibliotecario Trentino e la Biblioteca Comunale di Pieve di Bono-Prezzo che vi aderisce, riconoscono nel proprio operato i seguenti principi:

1. Principio di Eguaglianza. I servizi della biblioteca sono aperti a tutti i cittadini italiani e stranieri, senza alcuna restrizione territoriale e indipendentemente dalle loro specifiche condizioni di vita e residenza. L'uguaglianza è intesa come rifiuto di ogni discriminazione e come rispetto e valorizzazione delle diversità. La biblioteca offre i propri servizi in regime di parità, senza operare

distinzioni di età, razza, orientamento sessuale, religione, nazionalità, lingua, condizione fisica, sociale, economica o grado di istruzione.

2. Principio di Imparzialità. Gli operatori del servizio di biblioteca agiscono secondo criteri di obiettività, giustizia e 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. Principio di Continuità. L'apertura al pubblico della biblioteca e l'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni, nell'ambito degli orari comunicati al pubblico. In caso di chiusura straordinaria o di riduzione dell'orario o dei servizi, si impegna a comunicare tempestivamente le variazioni tramite i canali di comunicazione più idonei. In caso di riduzione o interruzione del servizio per motivi tecnici o di forza maggiore, si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

4. Principio del Diritto di scelta. La biblioteca non effettua alcuna censura ideologica, politica e religiosa nella selezione dei documenti da inserire nelle raccolte e si impegna a raccogliere le diverse espressioni del pensiero per riflettere la pluralità dei punti di vista negli orientamenti di pensiero e nei giudizi sull'evoluzione della società.

5. Principio di Partecipazione. La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, garantendo la possibilità di inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami. Favorisce il loro ruolo attivo nella formazione e nell'incremento delle raccolte, offrendo l'opportunità di presentare richieste di acquisto e di donare libri e altro materiale. Promuove la partecipazione degli utenti alle attività culturali della biblioteca, permettendo loro di mettere a disposizione le proprie competenze personali e professionali a titolo gratuito. Collabora con le realtà scolastiche e le associazioni locali per la realizzazione di eventi e altre occasioni di arricchimento culturale e del servizio.

6. Principio di Efficienza ed Efficacia. La Biblioteca Comunale di Pieve di Bono-Prezzo ispira la propria azione quotidiana ai criteri di efficacia ed efficienza, utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati possibili, misurando i propri servizi secondo gli indicatori suggeriti anche dall'Ufficio provinciale e adottando opportune azioni di collaborazione con le altre biblioteche del territorio.

GLI STRUMENTI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

1. Gli ambienti e gli spazi.

La Biblioteca Comunale di Pieve di Bono-Prezzo, situata all'interno del Centro Scolastico di Creto in via Fiera n.14, è costituita da un'unica ampia sala che raccoglie tutti i servizi per gli adulti e per i bambini e ragazzi: banco informazioni e prestito, n. 2 postazioni internet, tavoli e sedie per lettura e studio, poltroncine per la lettura informale, l'emeroteca, la zona bambini e la raccolta libraria a scaffale aperto che include la sezione trentina e la sezione audiovisivi.

2. Le raccolte

La raccolta della Biblioteca di Pieve di Bono-Prezzo è interamente catalogata nel Catalogo Bibliografico Trentino (CBT) secondo gli standard internazionali ed è periodicamente aggiornata attraverso nuove acquisizioni o implementata da donazioni e/o scambi. I criteri di costruzione e

aggiornamento delle raccolte sono indicati nella Carta delle Collezioni della biblioteca. L'incremento e l'aggiornamento del patrimonio derivante dall'acquisto di libri, periodici, audiovisivi e risorse elettroniche è effettuato sulla base delle disponibilità di bilancio e si impegna a mantenere una suddivisione dei materiali in modo tale che il patrimonio dedicato ai bambini e ragazzi ne costituisca il 25%. La biblioteca partecipa a progetti di acquisizioni coordinate con le altre biblioteche della zona.

La biblioteca favorisce la partecipazione dei cittadini alla formazione delle raccolte attraverso l'opportunità di fare proposte d'acquisto e le donazioni di libri e altri materiali. Il materiale donato viene valutato dal personale e inserito nelle raccolte se adatto e coerente, oppure viene destinato alle Little Free Libraries, le cassette dei libri posizionate nei parchi di tutte le frazioni del Comune.

La Biblioteca Comunale di Pieve di Bono-Prezzo provvede, in base alla Carta delle Collezioni e impiegando specifiche procedure, ad attività di revisione delle raccolte per quanto riguarda i materiali non più rispondenti alle esigenze dell'utenza e scartando materiale deteriorato o non aggiornato. I documenti scartati possono essere destinati alla vendita al pubblico attraverso un periodico mercatino, oppure essere ceduti gratuitamente ad altre biblioteche, associazioni, scuole o enti che ne facciano richiesta.

3. Il personale

La Biblioteca Comunale di Pieve di Bono-Prezzo si impegna ad impiegare personale qualificato ed orientato al servizio, adeguatamente formato ed aggiornato attraverso la partecipazione a seminari e corsi. Principali corsi di qualificazione e di aggiornamento sono quelli proposti dall'Ufficio per il Sistema Bibliotecario Trentino, dal Consorzio dei Comuni Trentini e dalla Sezione Trentino-Alto Adige dell'Associazione Italiana Biblioteche.

Il personale bibliotecario e gli altri operatori temporanei (personale da cooperativa per sostituzione in caso di ferie o assenze giustificate) si impegnano a:

- rispondere ai requisiti di cortesia, competenza, disponibilità all'ascolto e all'aiuto, rispetto e prontezza nella risposta;
- assistere l'utente nelle ricerche e nella localizzazione dei documenti con imparzialità, senza discriminazione alcuna;
- garantire efficienza ed efficacia nell'erogazione del servizio;
- garantire il rispetto della privacy nella gestione dei dati personali di cui è in possesso;
- rispettare gli standard della presente Carta.

Il personale è idoneo a rispondere alle richieste dell'utenza e a svolgere le attività di back office. Sa pianificare, predisporre, erogare e valutare i servizi e le attività culturali e di promozione alla lettura.

L'utente si impegna ad adottare nei confronti del personale comportamenti ed atteggiamenti rispettosi e a segnalare all'Amministrazione Comunale eventuali problemi riferibili al personale stesso.

4. Le risorse economiche, strumentali e organizzative

La biblioteca di Pieve di Bono-Prezzo, quale servizio del Comune di Pieve di Bono-Prezzo, è dotata di risorse economiche adeguate al buon funzionamento della struttura, delle attività e dei servizi secondo il bilancio del Comune.

La biblioteca mette a disposizione del pubblico materiale documentario, cartaceo e non, audiovisivi e strumenti informatici adeguati (2 postazioni PC e stampante). Offre la rete WiFi all'interno del progetto provinciale Trentinowifi.

La biblioteca organizza in proprio attività e progetti per bambini e adulti collaborando con l'assessorato di riferimento, le realtà associative e scolastiche locali e, in quanto parte del Sistema Bibliotecario Trentino, partecipa ad attività e progetti in cooperazione e collaborazione con le altre biblioteche trentine. La biblioteca organizza inoltre attività per scuole di ogni grado e per il pubblico adulto all'interno della gestione associata per il Servizio Bibliotecario Valle del Chiese, che coinvolge i comuni di Bondone, Borgo Chiese, Castel Condino, Pieve di Bono-Prezzo, Storo, Valdaone e Sella Giudicarie.

L'utente della biblioteca si impegna a segnalare direttamente in biblioteca o all'Amministrazione Comunale eventuali disfunzioni, mancati funzionamenti o disservizi.

I SERVIZI

1. Accesso agli spazi della biblioteca

L'accesso alla biblioteca è libero e gratuito. La biblioteca è aperta a tutti secondo il seguente orario di apertura:

Martedì	10-12	14.30-18.30	
Mercoledì		14.30-18.30	
Giovedì	10-12	14.30-18.30	
Venerdì		14.30-18.30	20-22
Sabato	10-12		

La biblioteca è inoltre disponibile ad accogliere in orari diversi da quelli di apertura, previo appuntamento compatibilmente con l'orario di servizio del personale, classi scolastiche o altri gruppi di persone per attività culturali e di promozione della lettura e del servizio.

La biblioteca è chiusa il lunedì, nei giorni festivi e il 7 ottobre in occasione della Festa patronale di Santa Giustina. La biblioteca si impegna ad informare tempestivamente l'utenza di altre eventuali chiusure straordinarie tramite avvisi e utilizzando gli strumenti più idonei a raggiungere il maggior numero possibile di persone interessate (social networks).

Durante i periodi di assenza del personale bibliotecario per ferie, malattia o impegni di servizio, l'apertura al pubblico è garantita tramite il Servizio Bibliotecario Valle del Chiese che gestisce le sostituzioni mediante personale da cooperativa adeguatamente formato e preparato.

Gli utenti sono invitati ad accedere alla biblioteca con spirito di rispetto della struttura, delle attrezzature, dei materiali documentali e degli altri fruitori. Gli utenti adottano un tono di voce consono alla situazione, silenziano telefoni cellulari e altri dispositivi, occupano educatamente gli spazi, senza disturbarne o impedirne la fruizione altrui. All'interno della biblioteca possono essere introdotti liberamente borse e zaini. Gli utenti sono invitati a non lasciare incustoditi gli oggetti personali, poiché non si risponde di eventuali usi impropri da parte di altri utenti.

2. Lettura e consultazione in sede

La biblioteca si impegna a garantire attrezzature ed ambientazioni idonee alla lettura e alla consultazione in sede in funzione della tipologia dell'utenza. Garantisce uno spazio dedicato ai

bambini e poltroncine per la lettura informale. In biblioteca sono a disposizione degli utenti delle cuffie per l'ascolto di materiali audio da computer.

Il patrimonio della biblioteca Comunale di Pieve di Bono-Prezzo è collocato a scaffale aperto ed è consultabile liberamente da tutti, anche dai non iscritti. La biblioteca non possiede un magazzino.

L'utente della biblioteca si impegna a consultare il patrimonio documentario in sede nel rispetto del patrimonio stesso, senza monopolizzare specifiche tipologie di materiali, quotidiani e riviste in particolare. Al termine della consultazione, ripone i periodici negli appositi spazi, mentre lascia sui tavoli gli altri documenti consultati. Il riordino dei libri è a cura del personale della biblioteca che ne garantisce una corretta risistemazione.

3. Servizio di prestito

Tessera personale

Sono ammessi al prestito tutti i cittadini italiani e stranieri. Per il prestito è necessaria la tessera del Sistema Bibliotecario Trentino, che viene rilasciata previa compilazione di specifico modulo che raccoglie i dati personali gestiti secondo i criteri previsti dalla legge sulla privacy, presentando inoltre un documento d'identità valido. La tessera è personale e può essere utilizzata in tutte le biblioteche del sistema. Per i minorenni è necessaria la firma di un genitore. La tessera può essere rilasciata anche a enti e persone giuridiche per i quali è necessario indicare un responsabile come referente. La tessera è gratuita e ha validità illimitata, e viene rinnovata annualmente.

L'utente è responsabile e custode della tessera. Si impegna a farne buon uso e a comunicare tempestivamente lo smarrimento o il furto. L'utente si impegna altresì a comunicare ogni variazione riguardo i propri dati, sia per facilitare le comunicazioni della biblioteca, sia per mantenere aggiornati i dati statistici.

Il titolare della tessera è responsabile del buon uso e della restituzione nei tempi previsti dei documenti registrati a suo carico, comprese eventuali proroghe e, perciò, si impegna a non cederne l'impiego a terzi. All'utente sarà richiesto di risarcire il danno in caso di smarrimento o di danneggiamento del documento, acquistando una copia identica a quella danneggiata o smarrita, o, in caso di materiali non più in commercio, acquistando una pubblicazione di pari valore.

All'utente si chiede di segnalare eventuali anomalie nel funzionamento dei materiali audiovisivi.

Gli utenti sono invitati a portare con sé la tessera al fine di garantire rapidità e sicurezza nella registrazione dei prestiti.

La tessera della biblioteca permette, previa richiesta delle credenziali di accesso in una delle biblioteche del sistema, di accedere a MLOL – MediaLibraryOnLine per la consultazione e il prestito dei materiali digitali disponibili sulla piattaforma (e-book, video, musica, audiolibri, periodici, banche dati, e-learning).

La tessera completa di documento, previa visione dell'apposito regolamento, dà possibilità di accedere anche ai 2 PC della biblioteca a disposizione del pubblico per la consultazione del catalogo, l'accesso alla rete e per l'utilizzo dei programmi che vi sono installati.

L'utilizzo dei PC della biblioteca, compreso l'accesso a internet, è permesso ai minori con autorizzazione dei genitori che compilano l'apposito modulo, previa visione del regolamento e presentazione di un documento di identità.

L'utilizzo delle postazioni fisse è consentito per un massimo di un'ora al giorno, due alla settimana, durante l'orario di apertura della biblioteca.

La biblioteca ospita e rende disponibile il servizio wi-fi all'interno del progetto provinciale TrentinoWifi. Non essendo, però, questo un suo servizio diretto, la biblioteca non ne copre né responsabilità sul funzionamento o uso, né può offrire assistenza diretta. L'uso della rete wi-fi da parte degli utenti con i propri dispositivi è direttamente gestito da TrentinoWifi che predispone le credenziali d'accesso e risolve eventuali problemi attraverso il numero verde 800228040.

L'utente si impegna ad utilizzare le postazioni internet e pc fisse della biblioteca rispettando i tempi, senza arrecare danno alla strumentazione e senza pregiudicarne l'utilizzo da parte di altri utenti.

Prestito

Il patrimonio della biblioteca è ammesso al prestito fatte salve ragioni di tutela, conservazione o opportunità di consultazione.

Ogni utente ha facoltà di prendere in prestito fino ad un massimo di 7 opere tra libri, DVD, audiolibri e riviste. Il prestito dura 30 giorni per i libri e 7 giorni per DVD, audiolibri e riviste. Il prestito è rinnovabile, se nel frattempo il documento non è stato prenotato. La richiesta di rinnovo si può fare direttamente in Biblioteca, via telefono oppure via e-mail. È possibile rinnovare i prestiti per un massimo di 2 volte consecutive.

Se i documenti richiesti per il prestito non sono disponibili perché in prestito ad altro utente, è possibile prenotarli e ricevere comunicazione della nuova disponibilità al prestito. L'opera prenotata viene tenuta in deposito per 7 giorni, trascorsi i quali, se non ritirata, viene resa disponibile per altri utenti.

L'uso della tessera per la registrazione del prestito è vivamente consigliato dalla Biblioteca, perché permette di velocizzare la procedura ed elimina rischi legati all'omonimia con altri utenti. Nel caso in cui l'utente non abbia portato con sé la tessera il prestito viene comunque garantito.

La biblioteca aiuta gli utenti a rispettare i tempi del prestito attraverso un segnalibro con promemoria della data di scadenza del prestito e comunicazioni SMS o e-mail in caso di ritardo.

L'utente è direttamente responsabile dei documenti presi a prestito fino alla loro restituzione. La restituzione può essere fatta presso la biblioteca personalmente dall'utente o da altre persone: per la sola restituzione non serve esibire la tessera. All'utente in ritardo con la restituzione vengono inviati tre solleciti, dopo il terzo l'utente viene sospeso dal prestito fino alla restituzione di tutti i documenti scaduti.

Eventuali varianti alle condizioni di fornitura standard dei servizi bibliotecari sono adottate dalla biblioteca esclusivamente a favore di particolari categorie di utenti (insegnanti, laureandi, ricercatori) o per attività specifiche (scolastiche, di ricerca, o per iniziative culturali particolari).

Sono esclusi dal prestito i dvd pubblicati negli ultimi 18 mesi (in base alla vigente normativa sul diritto d'autore).

Prestito interbibliotecario

La biblioteca di Pieve di Bono-Prezzo aderisce al servizio di prestito interbibliotecario provinciale, attivato dal Sistema Bibliotecario Trentino (SBT) 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.

Il servizio di prestito interbibliotecario è gratuito e la biblioteca si impegna a seguire la disciplina specifica unitaria e condivisa tra le biblioteche del sistema che prevede, tra l'altro, l'evasione della richiesta in tempi brevi sia per quanto riguarda le richieste dei propri utenti che per quelle ricevute dalle altre biblioteche, e la pronta spedizione dei libri ricevuti.

La richiesta di prestito interbibliotecario può venir effettuata al bancone, via telefono o via e-mail e viene evasa immediatamente. I tempi di attesa tra la richiesta e il recapito in biblioteca del libro dipendono dai tempi di risposta della biblioteca proprietaria e dal numero di passaggi del corriere presso la biblioteca richiedente e prestante. A Pieve di Bono-Prezzo il corriere ritira e consegna le confezioni 3 volte alla settimana: il martedì, il mercoledì ed il venerdì in orario pomeridiano.

Questo garantisce tempi di attesa per la ricezione di un libro non superiori ai 2-3 giorni. In molti casi, in base al percorso seguito dal corriere in valle, il libro richiesto viene recapitato in giornata.

All'arrivo dei documenti richiesti l'utente viene informato via e-mail o telefonicamente. L'opera viene tenuta in deposito per 7 giorni e poi, se non ritirata, restituita alla biblioteca proprietaria. In considerazione dei costi del presente servizio si chiede la massima collaborazione degli utenti nel ritirare i libri nei tempi stabiliti.

La biblioteca offre inoltre un servizio di richiesta di documenti in formato pdf a livello nazionale, se la biblioteca prestante offre il servizio gratuitamente. Si tratta per lo più di saggi presenti in riviste richiesti da studenti universitari.

4. Patrimonio e documentazione

La Biblioteca Comunale di Pieve di Bono-Prezzo fa parte del Sistema Bibliotecario Trentino e aderisce al Catalogo Bibliografico Trentino (CBT) e alle sue evoluzioni, provvede alla sua composizione con tutti i suoi documenti e ne cura l'aggiornamento con attività di acquisizione e scarto secondo la propria Carta delle Collezioni.

Il Catalogo Bibliografico Trentino (CBT) è consultabile online attraverso la piattaforma Primo dal sito <https://strutture-provincia.primo.exlibrisgroup.com>, che consente la ricerca tramite numerosi filtri e permette all'utente il login per monitorare i propri prestiti. La biblioteca rende disponibile la consultazione del CBT attraverso i due PC a disposizione del pubblico. Laddove l'utente incontrasse difficoltà, può rivolgere le proprie domande al personale.

La biblioteca segue nell'implementazione delle collezioni anche i desiderata dell'utenza (compatibilmente con la coerenza della raccolta) e mette in atto attività di raccordo tra biblioteche della zona e dell'intero sistema per un più funzionale arricchimento del patrimonio, che tenga conto delle specificità e della collocazione territoriale delle biblioteche.

5. Informazione, consulenza, orientamento e ricerche bibliografiche

La biblioteca 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 a tutti, anche ai non iscritti, da personale qualificato.

A tal fine in biblioteca è predisposta adeguata segnaletica sugli scaffali per informare l'utenza in merito alla disposizione del patrimonio per aree tematiche.

Vengono di norma effettuate immediatamente le ricerche bibliografiche semplici (titolo, autore, argomento) in modo da consegnare prontamente all'utente il libro richiesto, mentre le ricerche bibliografiche più complesse, che necessitano di tempi non compatibili con il servizio al pubblico, possono essere differite ed evase in tempi e modi concordati con l'utente. Si accettano richieste via telefono o e-mail.

Sono possibili, a pagamento, la fotocopiatura in bianco e nero e a colori in formato A3, A4 e la stampa in formato A4 in bianco e nero e a colori. La biblioteca permette la riproduzione dei libri e periodici per uso personale nel rispetto delle norme sul diritto d'autore (L. n. 248 – 18/08/2006). Sono escluse le opere la cui riproduzione sia considerata dannosa per l'integrità dell'esemplare. La biblioteca effettua inoltre a titolo gratuito il servizio di scansione di documenti in formato pdf o jpg, da consegnare poi all'utente via e-mail o su supporto fisico fornito dall'utente stesso.

L'utente si impegna a seguire le informazioni fornite in sede, a riferirsi per la consulenza e l'orientamento al personale qualificato e a comunicare le modalità di preferenza per ricevere le comunicazioni autorizzando l'utilizzo di eventuali indirizzi e-mail o numeri telefonici per le comunicazioni da parte della biblioteca.

6. Servizi per i bambini e ragazzi, le famiglie, le scuole

La biblioteca di Pieve di Bono-Prezzo dedica particolare attenzione ai bambini e ragazzi mettendo a disposizione spazi con materiali specifici e di qualità per le varie età. La biblioteca aderisce al Progetto Nati per Leggere, che dal 1999 promuove l'importanza della lettura ad alta voce ai bambini di età compresa tra i 6 mesi e i 6 anni, la cui positiva influenza nello sviluppo sia relazionale che cognitivo del bambino è stata provata scientificamente. Si consolida inoltre l'abitudine alla lettura e al libro, che si protrae poi per tutta la crescita. Periodicamente vengono pubblicate delle bibliografie selezionate tra gli albi per l'infanzia che in virtù delle loro caratteristiche sono le opere più adatte a essere lette assieme in famiglia. I libri delle bibliografie presenti e passate presenti in biblioteca sono raccolti in specifici cassettoni adeguatamente segnalati.

Visite scolastiche

La biblioteca di Pieve di Bono-Prezzo collabora con le realtà scolastiche locali (asilo nido, scuola materna, scuola primaria e secondaria di primo grado) e organizza iniziative finalizzate a promuovere la lettura nelle diverse fasce d'età.

La biblioteca incentiva visite e attività specifiche per le scuole di ogni grado e ordine all'interno dei propri spazi. Le visite delle classi avvengono in accordo con il personale bibliotecario.

7. Iniziative culturali

La biblioteca è luogo di incontro, di scambio di esperienze e di conoscenze. Per questo propone iniziative specifiche rivolte alle diverse fasce d'utenza volte a promuovere la lettura e la frequentazione della biblioteca. Organizza, in collaborazione con l'Assessorato alla Cultura, conferenze, presentazione di libri, incontri con gli autori, laboratori, letture animate, proposte culturali e ricreative che contribuiscano a percepire e vivere la biblioteca come luogo positivo e amichevole.

La biblioteca dà informazione delle varie iniziative con le modalità più opportune in base alla tipologia di proposta e al potenziale pubblico interessato.

L'utente, fruitore delle iniziative proposte, si impegna a non ostacolare il corretto svolgimento delle iniziative stesse, adottando comportamenti idonei e rispettosi degli altri presenti. Si impegna, inoltre, ad esprimere, ove richiesto e con le modalità previste, la valutazione di gradimento dell'iniziativa stessa.

8. Comunicazione

La biblioteca comunica con l'utenza utilizzando strumenti moderni idonei ed adeguati per raggiungere gli interessati, per informare gli stessi riguardo i servizi bibliotecari e per dare la più ampia pubblicità alle iniziative organizzate.

La biblioteca ha un proprio spazio all'interno del sito web istituzionale del Comune di Pieve di Bono-Prezzo <https://www.comune.pievedibono-prezzo.tn.it/Aree-tematiche/Biblioteca> dove si trovano tutte le informazioni riguardo il servizio, gli orari, i contatti, le comunicazioni di servizio e le attività culturali in corso.

Avvisi e locandine cartacee relative alle attività della biblioteca vengono inoltre affissi in biblioteca e sulle bacheche comunali di tutte le frazioni e piccoli flyers vengono distribuiti alle scuole nel caso di iniziative rivolte ai più piccoli.

La biblioteca attiva le proprie comunicazioni anche attraverso strumenti social, quali la pagina facebook della Biblioteca (@bibliotecapievedibonoprezzo) e del Servizio Bibliotecario Valle del Chiese (@bibliotecheChiese).

Tutta la cittadinanza viene inoltre raggiunta dal servizio di messaggistica immediata con Whatsapp chiamato "#SindaCHIAMO", curato dal Sindaco del Comune di Pieve di Bono-Prezzo, che tempestivamente informa la popolazione delle iniziative in corso.

La biblioteca diffonde inoltre le proprie notizie sui giornali locali L'Adige e Vita Trentina, inviando ai referenti di valle comunicati stampa riguardo la propria attività e, a cadenza semestrale, pubblica un resoconto delle iniziative attivate e in previsione sul notiziario Comunale "Pieve di Bono Notizie".

Richieste, domande, suggerimenti e altre comunicazioni attinenti ai servizi possono essere inoltrati all'indirizzo e-mail della Biblioteca.

9. Utenti

La Biblioteca Comunale di Pieve di Bono-Prezzo si propone ai propri utenti come biblioteca accogliente e amica. Chiede però che ogni utente fruisca dei servizi osservando le norme di buona educazione e corretto comportamento nei confronti degli altri utenti, del personale, del materiale e delle strutture.

Diritti degli utenti

- accedere ai servizi e alle strutture senza discriminazioni di sesso, razza, religione, condizione sociale;
- avere la garanzia della massima riservatezza sui dati personali usati per l'erogazione del Servizio;
- essere messi a conoscenza dei documenti fondamentali che regolano la vita dell'istituzione;
- essere chiaramente e tempestivamente informati su fatti, eventi e regolamenti che riguardano la Biblioteca;
- partecipare alla costruzione del servizio nei termini previsti dalla presente Carta;

- partecipare alla costruzione delle raccolte, principalmente attraverso il suggerimento d'acquisto;
- ottenere un servizio di buona qualità e soddisfacente secondo gli standard di qualità previsti dalla presente Carta;
- inoltrare suggerimenti, richieste e lamentele su ogni aspetto migliorabile del servizio.

Doveri degli utenti

- avere un atteggiamento corretto ed educato nei confronti del personale e degli altri utenti;
- aver cura dei documenti ottenuti in prestito e delle attrezzature della Biblioteca;
- rispettare i termini di riconsegna dei documenti;
- rispettare la destinazione d'uso degli spazi della Biblioteca;
- fare un uso responsabile della propria tessera della Biblioteca, dell'account MLOL e dell'autorizzazione all'utilizzo del Servizio Internet;
- rispettare la normativa vigente in materia di diritto d'autore.

Partecipazione

La Biblioteca garantisce la massima partecipazione degli utenti attraverso i seguenti strumenti:

- partecipazione informale e diretta, attraverso consigli e suggerimenti;
- presentazione di proposte di realizzazione di eventi, manifestazioni, corsi;
- partecipazione attraverso i suggerimenti d'acquisto e le donazioni;
- presentazione dei reclami;
- controllo della gestione e della politica strategica mediante la pubblicazione dei documenti fondamentali sul sito del Comune;
- controllo della qualità e della efficienza mediante il riscontro dell'applicazione dei parametri di qualità enunciati nella presente Carta.

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Biblioteca Comunale di Pieve di Bono-Prezzo 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.

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.

La presente Carta dei servizi è stata elaborata nel mese di febbraio 2022 secondo le indicazioni dell'Ufficio per il Sistema Bibliotecario Trentino della Provincia Autonoma di Trento, sulla base del modello di Carta dei servizi tipo adottato dalla Provincia con Deliberazione della Giunta Provinciale nr. 789 del 12/05/2015.