



Biblioteca di Valle  
delle Giudicarie Esteriori

# Biblioteca di valle delle Giudicarie Esteriori

## Carta dei servizi

### Premessa

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

CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA del Sistema Bibliotecario Trentino:

“Biblioteca di valle delle Giudicarie Esteriori”.

La biblioteca “Biblioteca di valle delle Giudicarie Esteriori” appartiene all’insieme delle biblioteche che costituiscono il Sistema bibliotecario trentino ed aderisce alle impostazioni generali caratterizzano il sistema stesso. In particolare il Sistema Bibliotecario Trentino riconosce e fa propri quali principi generali del proprio operato:

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

## **Istituzione della biblioteca**

Il Consorzio dei Comuni delle Giudicarie Esteriori costituitosi con D.P.G.P. n.13310/10-B dd. 19.09.1982, sciolto ai sensi dell'art. 61 della L.R. n. 1/93, ha regolamentato con provvedimento del 20 marzo 1986 n. 3, così come modificato dal provvedimento del 12 marzo 1997 n. 5, la biblioteca pubblica intercomunale di base.

Dopo lo scioglimento del Consorzio a partire dal 01.01.1998 il "Servizio per la pubblica lettura e per la promozione culturale delle Giudicarie Esteriori" sul territorio dei Comuni di Bleggio Inferiore, Bleggio Superiore, Fiavè, Stenico, Lomaso, Dorsino, San Lorenzo in Banale è disciplinato dalla convenzione n. 426 dd. 31.12.1997 quale servizio culturale locale di pubblica lettura e documentazione, componente organica del sistema bibliotecario trentino e delle sue articolazioni, con tale convenzione è prevista anche la creazione di appositi punti di lettura. La legge regionale n. 7 del 13.11.2009 ha istituito dal 01.01.2010 il Comune di Comano Terme mediante fusione dei due Comuni di Bleggio Inferiore e Lomaso, pertanto a decorrere dal 1 gennaio 2010 la titolarità di ente capofila per la gestione associata del servizio bibliotecario di valle fa capo al Comune di Comano Terme.

## **Ordinamento della biblioteca**

### **Organi della biblioteca**

1. Gli organi della biblioteca sono:
  - il Consiglio del Servizio biblioteca.
  - il Presidente.

### **Consiglio del Servizio biblioteca**

1. Il Consiglio del Servizio biblioteca è l'organo collegiale consultivo e propositivo in materia di biblioteca nei confronti dell'Amministrazione.

### **Consiglio del Servizio biblioteca: nomina e composizione**

1. Il Consiglio del Servizio biblioteca è nominato dal Comune titolare del Servizio e rimane in carica per la durata del suo mandato e comunque fino alla nomina del nuovo Consiglio.
2. Nella definizione della composizione del Consiglio si terrà debito conto delle seguenti direttive:
  - a) Sia garantito un preciso raccordo con l'esecutivo comunale secondo le regole delle Commissioni comunali, attribuendo la presidenza di diritto al Sindaco del Comune titolare del Servizio;
  - b) Il numero sia contenuto per favorire il raggiungimento del numero legale e la produttività;

c) I membri siano scelti fra persone che siano in materia culturale esperte per professione, ufficio, o ruolo sociale e capaci di essere veicolo delle esperienze culturali della società;

d) Si dia spazio alle scuole, alle associazioni ed enti culturali, ad eventuali componenti organizzate del pubblico della biblioteca: es. studenti, genitori, anziani, casalinghe.

3. Il Consiglio del Servizio biblioteca è così composto:

*Membri di diritto sono:*

-- Il Sindaco pro tempore o l'Assessore delegato del Comune titolare del Servizio, che è presidente del Consiglio del Servizio biblioteca;

-- Due rappresentanti degli organi collegiali della scuola scelti tra i residenti nei Comuni convenzionati, di cui uno designato dal Consiglio di Circolo ed uno designato dal Consiglio di Istituto;

-- Un rappresentante delle associazioni culturali designato congiuntamente dalle stesse, in caso di mancata designazione congiunta verrà scelto dal Comune titolare del Servizio tra i membri segnalati dalle singole associazioni;

-- Il responsabile della biblioteca, senza diritto di voto. La presenza del bibliotecario non viene conteggiata al fine del quorum strutturale di funzionamento del Consiglio del Servizio biblioteca;

*Membri elettivi sono:*

-- N. 5 rappresentanti nominati dai Comuni, uno per ogni Comune convenzionato;

-- N. 1 Rappresentante degli utenti indicato da una votazione tra uno o più candidati espressione dell'utenza. A tal fine entro 60 giorni dalle elezioni dei vari Consigli Comunali il Sindaco del Comune titolare del Servizio invita con avvisi affissi agli albi comunali degli Enti convenzionati e nella sede della biblioteca, gli utenti della biblioteca a presentare le proprie candidature entro un periodo massimo di 30 giorni.

Raccolte le candidature di cittadini utenti aventi un'età superiore ai 16 (sedici) anni, le stesse vengono portate a conoscenza del pubblico con avvisi affissi agli albi comunali degli enti convenzionati e nella sede della biblioteca.

Tali avvisi riporteranno anche l'indicazione del giorno e delle ore in cui si procederà alla votazione. In tale giorno la biblioteca rimarrà aperta al pubblico almeno otto ore. Nella sede della biblioteca verrà depositata un'apposita urna per garantire la segretezza del voto. Lo spoglio delle schede di votazione verrà effettuato in forma pubblica dal Sindaco del Comune titolare del Servizio con l'assistenza del bibliotecario che al termine delle operazioni stilerà apposito verbale.

Nel caso di più candidati risulterà eletto chi avrà preso il maggior numero di voti.

A parità di voti risulterà eletto il più anziano di età.

Hanno diritto alla votazione i cittadini residenti nei Comuni convenzionati iscritti al servizio bibliotecario almeno 10 giorni prima della votazione e che abbiano compiuto i 16 (sedici) anni di età.

### **Consiglio del Servizio biblioteca: regole di funzionamento**

1. Il Consiglio del Servizio biblioteca viene convocato e presieduto dal Sindaco o Assessore delegato del Comune titolare del Servizio entro 30 giorni dalla nomina.
2. Nella prima seduta il Consiglio del Servizio biblioteca elegge al suo interno il Vicepresidente.
3. Le convocazioni sono fatte dal Sindaco con lettera semplice, almeno una volta ogni sei mesi ed ogni qual volta lo richieda in forma scritta almeno un terzo dei componenti il Consiglio del Servizio biblioteca.
4. Spetta al Sindaco, sentito il responsabile della biblioteca, definire l'ordine del giorno da sottoporre al Consiglio del Servizio biblioteca.
5. Le adunanze sono valide con la presenza della metà più uno dei membri, con diritto di voto, componenti il Consiglio del Servizio biblioteca. Le decisioni sono adottate a maggioranza assoluta dei presenti.
6. Le sedute del Consiglio sono pubbliche e il relativo avviso deve essere affisso in biblioteca e all'albo dei Comuni convenzionati.
7. Al bibliotecario il Comune affida il compito di segretario verbalizzante.
8. Il componente che manca per tre volte consecutive dal Consiglio del Servizio biblioteca, senza giustificato motivo, è dichiarato decaduto e sostituito con le medesime procedure adottate per la nomina.
9. L'Amministrazione comunale stabilisce eventuali compensi da corrispondere ai membri del Consiglio del Servizio biblioteca.
10. Per la predisposizione del piano annuale di attività, il Consiglio del Servizio biblioteca può prevedere opportune forme di coinvolgimento di consultazione dell'utenza.
11. Il Consiglio del Servizio biblioteca nel quadro generale delle attività della biblioteca e compatibilmente con le disponibilità finanziarie della stessa, può avvalersi di esperti o costituire commissioni cui affidare lo studio di specifici problemi o la realizzazione di singole manifestazioni.
12. Per quanto non contemplato nei precedenti commi, si fa riferimento al regolamento del Consiglio comunale del Comune titolare del Servizio e alle vigenti disposizioni.

### **Consiglio del Servizio biblioteca: materie attribuite**

1. Al Consiglio del Servizio biblioteca le Amministrazioni convenzionate riconoscono le seguenti funzioni:

- di proposta in ordine alla programmazione degli interventi relativi al servizio e all'attività della biblioteca;
- di impulso circa il buon dell'andamento del servizio e dell'attuazione dei programmi;
- di collaborazione con il personale tecnico per l'attuazione dei programmi;
- di collegamento con le istanze dell'utenza reale della biblioteca e i bisogni di quella potenziale specialmente di quella organizzata (scuole, associazioni, enti, case di riposo, ospedali);
- di consulenza all'Amministrazione comunale su ogni questione riguardante la biblioteca.

2. Spetta al Consiglio del Servizio biblioteca in particolare:

a) presentare all'Amministrazione comunale e ai Sindaci dei Comuni convenzionati di cui all'art. 7 della convenzione stessa, nei tempi utili per l'approvazione del Bilancio di previsione comunale del Comune titolare del Servizio, un pacchetto organico di proposte per l'adozione del programma degli interventi relativi alla biblioteca, tenendo presente:

- le finalità della biblioteca di cui all'art. 2;
- la relazione sull'andamento del servizio fornita dal responsabile della biblioteca;
- gli indirizzi impartiti dalle Amministrazioni convenzionate;
- le esigenze di cooperazione con le biblioteche del sistema locale;
- le linee di sviluppo indicate dai Piani culturali provinciali;
- le istanze dell'utenza in particolare di quella organizzata.

Le proposte riguardano in particolare;

- l'assetto strutturale della biblioteca (spazi, arredi, attrezzature);
- la formazione e l'aggiornamento delle raccolte di materiale bibliografico, audiovisivo e di ogni altro mezzo didattico/educativo;
- la tipologia dei servizi, il loro potenziamento ed innovazione, le priorità della loro realizzazione in rapporto alle esigenze degli utenti;
- l'organico del personale, gli orari di apertura al pubblico, i periodi di chiusura, la ripartizione dell'orario di servizio del bibliotecario, prevedendo le ore necessarie per i lavori interni di biblioteca, per l'organizzazione di iniziative culturali, il coordinamento nel sistema locale, l'aggiornamento del bibliotecario;
- le iniziative dirette alla promozione della lettura, alla valorizzazione del patrimonio bibliografico e degli audiovisivi, all'incentivazione dell'uso dei servizi della biblioteca, alla conoscenza dei processi della comunicazione e dell'informazione;

- le collaborazioni con le associazioni culturali, la scuola, gli organismi che sul territorio svolgono attività culturali, educative, o servizi alla persona;
- le collaborazioni con le biblioteche del sistema locale;
- le eventuali modifiche alla Carta dei servizi e le convenzioni in essere della medesima.

b) presentare annualmente all'Amministrazione comunale un rapporto consuntivo sull'attività della biblioteca nei dodici mesi precedenti, sulla base della relazione del responsabile del servizio;

c) fissare le particolari modalità permanenti ed eventuali limiti di età per l'accesso alle sezioni speciali della biblioteca o a particolari servizi;

d) fissare i limiti per il prestito;

e) proporre per l'esclusione gli utenti trasgressori del regolamento;

f) esprimere pareri sulle eventuali tariffe circa i servizi fissati dall'Amministrazione;

g) esaminare le proposte degli utenti circa il servizio;

h) esprimere pareri all'Amministrazione in ordine all'accettazione di lasciti o donazioni per la biblioteca;

i) adempiere ad ogni altro compito previsto dal Regolamento.

3. Il Consiglio del Servizio biblioteca esercita le competenze di cui ai commi precedenti nei limiti delle disposizioni recate dai successivi articoli del regolamento.

### **GLI STRUMENTI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

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

1. Ambienti dedicati al servizio bibliotecario e spazi specifici per la lettura e la consultazione individuale rispettosi delle norme di sicurezza, confortevoli e adeguati alla tipologia d'utenza.

2. Raccolte documentali catalogate e ordinate, periodicamente aggiornate attraverso nuove acquisizioni o implementate da donazioni e da scambi, come documentato dalla "carta delle collezioni".

3. Personale qualificato e orientato al servizio, idoneo a rispondere alle richieste dell'utenza e a svolgere le attività di back office.

4. Risorse economiche, strumentali e organizzative adeguate al buon funzionamento della struttura, delle attività e dei servizi, compreso l'aggiornamento del patrimonio.

### **I SERVIZI**

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

### **1. Accesso agli spazi della biblioteca**

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

### **2. Lettura e consultazione in sede**

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

### **3. Tessera di iscrizione**

All'utente che ne fa richiesta viene rilasciata la *tessera* del Sistema bibliotecario trentino, previa compilazione di specifico modulo che raccoglie i dati personali gestiti secondo i criteri previsti dalla legge sulla privacy. La tessera consente l'associazione dell'utente al servizio utilizzato.

### **4. Prestito**

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

### **5. Prestito interbibliotecario**

Il prestito interbibliotecario provinciale è il servizio che il 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. Le modalità di utilizzo e funzionamento del prestito interbibliotecario seguono specifica disciplina.

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

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

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

### **7. Patrimonio e documentazione**

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

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

La biblioteca del Sistema garantisce il collegamento ad internet per la consultazione del CBT. La biblioteca del Sistema può mettere a disposizione postazioni o abilitazioni

wifi per la navigazione libera. Le modalità di utilizzo degli accessi internet seguono specifica disciplina disponibile presso la biblioteca.

## **9. Iniziative**

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

## **10. Rilevazione della soddisfazione dell'utenza**

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

### **Riproduzione**

1. La biblioteca assicura un servizio di riproduzione del materiale posseduto dalla biblioteca, nel rispetto delle norme sul diritto d'autore e di salvaguardia del materiale. Il Consiglio del Servizio biblioteca stabilisce modalità d'uso, mentre l'Amministrazione fissa le eventuali tariffe, tenendo conto delle indicazioni formulate dal Servizio provinciale competente in materia di attività culturali, per ragioni di uniformità nel sistema bibliotecario trentino.

## **GLI IMPEGNI DELLA BIBLIOTECA E DEGLI UTENTI**

### **- RISPETTO ALL'ORGANIZZAZIONE**

#### **A. Ambienti**

La biblioteca del Sistema si impegna a mettere a disposizione ambienti adeguati e confortevoli, fruibili per almeno 200 giorni all'anno, con specifiche segnaletiche riferite alla tipologia d'utenza o alla tipologia della documentazione.

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

#### **B. Raccolte documentarie**

La biblioteca del Sistema si impegna a offrire il patrimonio documentario catalogato, ordinato e aggiornato secondo gli indirizzi della Carta delle Collezioni provvedendo almeno una volta all'anno ad attività di scarto del materiale deteriorato ed ogni cinque anni ad attività di revisione delle raccolte non più rispondente alle esigenze dell'utenza. Si impegna a curare una sezione che rappresenti le pubblicazioni di ambito territoriale locale.

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

## **Donazioni e lasciti**

1. All'accettazione di singole opere o di modeste quantità di opere di carattere moderno provvede il bibliotecario con il diritto anche di rifiuto motivato in ordine alla natura della biblioteca ed ai criteri stabiliti dal Consiglio del Servizio biblioteca circa le acquisizioni.
2. Per l'accettazione di donazioni e lasciti a favore della biblioteca che abbiano carattere di raccolta organica o vincolino l'Amministrazione è necessario un provvedimento della medesima Amministrazione, previa acquisizione del parere del Consiglio del Servizio biblioteca circa la congruità con i fini istituzionali della biblioteca.
3. Qualora si tratti di materiale librario antico o di materiale librario che, edito anteriormente a quarant'anni, costituisca nucleo significativo dal punto di vista storico/culturale o storico/artistico, l'Amministrazione informa preventivamente il Servizio provinciale competente in materia di beni librari, fornendo allo stesso gli elementi di conoscenza indispensabili.

### **C. Personale**

La biblioteca del Sistema si impegna a impiegare personale qualificato ed orientato al servizio, adeguatamente formato ed aggiornato anche attraverso la partecipazione a seminari e corsi per almeno 20 ore all'anno.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna ad adottare nei confronti del personale comportamenti ed atteggiamenti rispettosi e a segnalare eventuali problemi riferibili al personale stesso attraverso modalità codificate con e mail all'indirizzo [ponte.arche@biblio.infotn.it](mailto:ponte.arche@biblio.infotn.it) o con specifico modulo disponibile in sede.

### **D. Risorse**

La biblioteca del Sistema si impegna ad impiegare risorse economiche, strumentali ed organizzative che garantiscano il buon funzionamento della struttura, delle attività e dei servizi, compreso l'aggiornamento del patrimonio.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna a segnalare attraverso modalità codificate con e mail all'indirizzo [ponte.arche@biblio.infotn.it](mailto:ponte.arche@biblio.infotn.it) o con specifico modulo disponibile in sede eventuali disfunzioni, mancati funzionamenti o disservizi.

## **- RISPETTO AI SERVIZI**

### **1. Accesso agli spazi della biblioteca**

La biblioteca del Sistema si impegna a favorire l'accesso alla struttura ed ai servizi da parte dell'utenza provvedendo alla rimozione di eventuali ostacoli di natura strutturale o funzionale.

**Nel contempo, l'utente della biblioteca del Sistema** si impegna ad accedere alla biblioteca con spirito di rispetto della struttura e dei suoi utenti silenziando eventuali telefoni cellulari e riponendo nelle attrezzature apposite, laddove

presenti, ombrelli, borse e valigie e quant'altro.

## **2. LETTURA E CONSULTAZIONE IN SEDE**

La biblioteca del Sistema si impegna a garantire attrezzature ed ambientazioni idonee alla lettura e alla consultazione in sede anche in funzione della tipologia dell'utenza.

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

## **3. TESSERA**

La biblioteca del Sistema si impegna a fornire a ciascun utente, su presentazione di un documento di identità valido, una tessera personale che può essere utilizzata in tutte le biblioteche del sistema. Per i minorenni agisce un genitore o un facente funzioni. Le tessere rilasciate a persone giuridiche indicano un responsabile come referente. La tessera di prima emissione è gratuita. Annualmente vengono aggiornati i dati personali dell'utente.

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

## **4. PRESTITO**

La biblioteca del Sistema si impegna nei confronti dell'utente in possesso di tessera a prestare il documento di suo interesse se disponibile e non vincolato alla sola consultazione. Qualora il documento non sia disponibile perché in prestito ad altro utente, è possibile prenotarlo e ricevere comunicazione della nuova disponibilità al prestito. Qualora il documento non sia disponibile nella biblioteca di riferimento dell'utente ma presso altre sedi del sistema, la biblioteca si impegna a fornire indicazioni sulla reperibilità presso altre sedi del sistema e sulla possibilità di attivare il prestito interbibliotecario. Eventuali varianti alle condizioni di fornitura standard dei servizi bibliotecari sono adottate esclusivamente a favore di categorie di utenti portatori di bisogni specifici.

La biblioteca di Valle delle Giudicarie Esteriori si impegna a consentire il prestito fino ad un massimo di 5 documenti contemporaneamente per utente.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna a conservare con cura e a non alterare lo stato di ciascun documento, a riconsegnarlo entro i termini stabiliti, comprese eventuali proroghe; a risarcire il danno in caso di smarrimento o danneggiamento.

Nel caso di mancata consegna entro i termini di cui al precedente comma, il bibliotecario provvede a sollecitare la restituzione tramite lettera.

All'utente che, dopo l'anzidetto sollecito, non restituisca puntualmente il documento ricevuto in prestito, è inviato da parte del responsabile della biblioteca, a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento, l'invito a restituirlo entro 20 giorni, facendo presente che allo scadere del termine scatta automaticamente la sospensione temporanea dal servizio fino alla riconsegna o pagamento di quanto consegnato. Eventuali osservazioni presentate dal privato interrompono i termini anzidetti per l'applicazione della sanzione di sospensione dal servizio. Solo dopo la risposta del responsabile con ulteriore diffida alla consegna nei 20 giorni scatta la sospensione temporanea dal servizio.

All'utente che restituisca danneggiato o smarrisca un documento ricevuto in lettura o in prestito è rivolto l'invito a provvedere al suo reintegro o alla sua sostituzione, che, a giudizio del Responsabile del servizio, può avvenire con altro esemplare della stessa edizione, con esemplare di edizione diversa purché della stessa completezza e di analoga veste tipografica o, se ciò fosse impossibile, perché non presente sul mercato, al versamento di una somma da determinarsi dal medesimo Responsabile nel limite massimo del doppio del valore commerciale del documento stesso.

L'utente è tenuto a rimborsare ogni spesa sostenuta per sollecitare la restituzione, il reintegro o la sostituzione dei documenti.

Trascorsi inutilmente trenta giorni dall'invito di cui ai commi precedenti con conseguente sospensione temporanea dal servizio, ove non sussistano motivi ostativi indipendenti dalla volontà personale, si procederà alla riscossione coattiva del dovuto secondo le procedure previste dalla normativa vigente in materia, maggiorato di una sanzione del 20%, al netto del rimborso spese; l'utente è segnalato a tutte le biblioteche aderenti al sistema bibliotecario trentino attraverso il sistema automatizzato, secondo le procedure indicate dal servizio provinciale competente in materia di attività culturali; lo stesso è segnalato al competente Servizio provinciale. E' fatta salva la facoltà dell'Amministrazione di adire l'autorità giudiziaria.

Il Responsabile del Servizio può sospendere il prestito interbibliotecario nei confronti degli istituti che si siano resi responsabili di ripetute e gravi inosservanze delle norme che regolano il servizio e deve chiedere il risarcimento in caso di danneggiamento o mancata restituzione dei documenti prestati.

Chi è stato escluso può essere riammesso al servizio sempre che abbia adempiuto alle formalità precisate nel provvedimento che ha disposto l'esclusione.

## **5. IL PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO DI SISTEMA**

La biblioteca del Sistema si impegna a offrire il prestito interbibliotecario, servizio unitario di collaborazione tra le biblioteche del Sistema a favore dell'utenza sul territorio provinciale relativamente al patrimonio posseduto dalle biblioteche del Sistema; segue disciplina specifica unitaria e condivisa tra le biblioteche del Sistema che prevede tra l'altro:

- La gratuità del servizio;
- L'esclusione di materiale audio-visivo o altro non ammesso al prestito;
- L'evasione della richiesta entro due giorni lavorativi;
- L'informazione sulla disponibilità e i tempi di arrivo dei documenti.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna a rispettare i termini del prestito

Interbibliotecario a conservare con cura e a non alterare lo stato dei documenti, a riconsegnarlo entro i termini stabiliti, comprese eventuali proroghe; a risarcire il danno in caso di smarrimento o danneggiamento.

## **6. INFORMAZIONE, CONSULENZA, ORIENTAMENTO E COMUNICAZIONE**

La biblioteca del Sistema si impegna a:

- Predisporre adeguata segnaletica per informare l'utenza in merito alla disposizione del patrimonio per aree tematiche e alla tipologia delle zone riservate per tipo di utenza o modalità di fruizione;
- Segnalare le novità relative al patrimonio e ai servizi disponibili;
- Segnalare interruzioni di servizio motivandone le ragioni e indicandone i termini per il ripristino;
- Fornire attività di consulenza su richiesta dell'utente;
- Utilizzare tutti i canali di comunicazione per fornire sollecita e puntuale informazione in merito al funzionamento, ai servizi ed alle attività della biblioteca.

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

## **7. PATRIMONIO E DOCUMENTAZIONE**

La biblioteca del Sistema si impegna a:

- Rendere disponibile la consultazione del CBT che consente la ricerca di ogni documento posseduto sull'intero patrimonio di sistema;
- Aggiornare le proprie collezioni con nuove acquisizioni e con attività di scarto;
- Seguire nell'implementazione delle collezioni i desiderata dell'utenza anche mettendo in atto attività di raccordo tra biblioteche del sistema per un più funzionale arricchimento del patrimonio che tenga conto delle specificità e della collocazione territoriale delle biblioteche,
- Rispettare la politica di incremento del patrimonio, così come definita dalla "Carta delle collezioni" della propria struttura, di sistema e di eventuali altre strutture con le quali ha attivato collaborazioni virtuose.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna a:

- Segnalare attraverso apposita modulistica le acquisizioni desiderate e ritenute significative;
- Favorire l'arricchimento del patrimonio attraverso donazioni qualora in sua disponibilità;
- Rispettare le motivate decisioni del personale qualificato in merito alle proprie segnalazioni e donazioni.

## **8. CONSULTAZIONE ON LINE DEL CATALOGO E NAVIGAZIONE INTERNET**

La biblioteca del Sistema si impegna, per quanto di competenza, a garantire efficaci collegamenti internet per la consultazione del catalogo e a favorire la diffusione del sistema wifi.

La biblioteca Valle delle Giudicarie Esteriori si impegna a *mettere a disposizione 6 postazioni per la navigazione in internet disciplinandone l'uso con apposito regolamento.*

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna ad utilizzare le postazioni internet messe a disposizione senza arrecare danno alla strumentazione e senza pregiudicarne l'utilizzo da parte di altri utenti.

## **9. INIZIATIVE**

La biblioteca del Sistema si impegna a proporre iniziative culturali anche sulla base delle richieste dell'utenza e a favorire l'integrazione nella propria offerta, di attività proposte e/o organizzate da gruppi informali e del volontariato attivo sul territorio.

L'utente della biblioteca del Sistema, fruitore delle iniziative proposte, si impegna a non ostacolare il corretto svolgimento delle iniziative stesse, adottando comportamenti idonei e rispettosi degli altri utenti. Si impegna inoltre ad esprimere, ove richiesto e con le modalità previste, la valutazione di gradimento dell'iniziativa stessa. L'utente della biblioteca del sistema, agente di iniziative, si impegna a concordare tempi e modalità di realizzazione con i responsabili della biblioteca tali da non creare disagio alla gestione ordinaria o all'utenza.

## **10. ATTIVITÀ DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**

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

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

## **VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La biblioteca del Sistema 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.

### **Variazioni**

Qualsiasi variazione alla presente Carta dei servizi adottata dal Comune sarà apportata dal Comune stesso dopo aver acquisito il parere dei Sindaci aderenti ai sensi dell'art 7 della convenzione e del Consiglio del Servizio biblioteca, e comunque in osservanza delle eventuali indicazioni impartite dalla Giunta provinciale.