

**COMUNE DI MOENA  
BIBLIOTECA COMUNALE**



**CARTA DEI SERVIZI**

Premessa.

La Carta dei Servizi rappresenta un patto fra la biblioteca di Moena, intitolata a Padre Emilio Chiochetti, quale parte 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 dei 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: "Padre Emilio Chiochetti" di MOENA**

La biblioteca "Padre Emilio Chiochetti di MOENA" appartiene all'insieme delle biblioteche che costituiscono il Sistema bibliotecario trentino ed aderisce alle impostazioni generali che caratterizzano il sistema stesso.

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

1. Il principio di eguaglianza degli utenti nei confronti del servizio bibliotecario, garantendo 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.

### **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 libero e gratuito agli spazi della biblioteca.
2. Possibilità di lettura e consultazione in sede del proprio patrimonio documentario.

3. Emissione di tessera di iscrizione agli utenti che ne facciano richiesta, previa compilazione di specifico modulo che raccoglie i dati personali gestiti secondo i criteri previsti dalla legge sulla privacy. La tessera è valida per tutte le biblioteche del SBT e consente l'associazione dell'utente al servizio utilizzato.
4. Possibilità di accedere al prestito del patrimonio della biblioteca, fatte salve ragioni di tutela, conservazione o opportunità di consultazione.
5. Possibilità di usufruire del Prestito interbibliotecario, 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. Le modalità di utilizzo e funzionamento del prestito interbibliotecario seguono specifica disciplina.
6. Fornitura di informazioni 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.
7. Adesione al CBT (Catalogo Bibliografico Trentino) unico integrato del Sistema, e ai suoi aggiornamenti; provvedendo alla composizione, cura e rinnovamento delle collezioni documentarie, secondo gli indirizzi della "Carta delle collezioni", rendendole disponibili all'utenza.
8. Messa a disposizione dell'utenza del collegamento ad internet per la consultazione del CBT, o anche di postazioni internet o abilitazioni wifi per la navigazione libera. Le modalità di utilizzo degli accessi internet seguono specifica disciplina disponibile presso la biblioteca.
9. Organizzazione di iniziative specifiche rivolte anche alle diverse fasce d'utenza, con particolare attenzione al volontariato organizzato. .
10. Collaborazione alle richieste di rilevazione dei livelli di soddisfazione degli utenti proposte dal Sistema stesso, utilizzandone i risultati per migliorare costantemente i servizi offerti.

## GLI IMPEGNI DELLA BIBLIOTECA "Padre Emilio Chiocchetti di MOENA" E QUELLI RICHIESTI AI PROPRI UTENTI

### -RISPETTO ALL'ORGANIZZAZIONE

A. La biblioteca "Padre Emilio Chiocchetti di MOENA" si impegna a mettere a disposizione del pubblico ambienti adeguati e confortevoli, usufruibili per almeno 200 giorni all'anno, con spazi suddivisi fra le varie tipologie d'utenza e di documentazione.

L'utente della biblioteca "Padre Emilio Chiocchetti di MOENA" si impegna a tenere un comportamento consono all'ambiente e volto a non pregiudicare la convivenza con altri utenti, nel rispetto della struttura, delle attrezzature e del patrimonio.

B. La biblioteca "Padre Emilio Chiocchetti di MOENA" si impegna ad offrire un patrimonio documentario catalogato, ordinato e aggiornato secondo gli indirizzi della Carta delle Collezioni, provvedendo periodicamente alle necessarie attività di scarto del materiale deteriorato e di quello non più rispondente alle esigenze dell'utenza. Si impegna a curare e tenere costantemente aggiornata la sezione che rappresenta le pubblicazioni di ambito territoriale locale, in maniera particolare la propria sezione LADINA, come parte caratteristica e significativa della propria specificità linguistica.

L'utente della biblioteca "Padre Emilio Chiocchetti di MOENA" 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.

### C. Personale

La biblioteca "Padre Emilio Chiocchetti di MOENA" è gestita da personale qualificato ed orientato al servizio, adeguatamente formato ed aggiornato anche attraverso la partecipazione a seminari e corsi specifici.

L'utente della biblioteca si impegna ad adottare nei confronti del personale comportamenti ed atteggiamenti rispettosi e a segnalare eventuali problemi riferibili al personale stesso, ai competenti organi comunali.

#### D. Risorse

La biblioteca "Padre Emilio Chiochetti di MOENA" e per essa il Comune, 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 può segnalare eventuali disfunzioni, mancati funzionamenti o disservizi, sia in forma orale che scritta, o per mail (moena@biblio.infotn.it).

#### -RISPETTO AI SERVIZI

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

La biblioteca "Padre Emilio Chiochetti di MOENA" 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 si impegna ad accedere alla biblioteca con spirito di rispetto della struttura e dei suoi utenti silenziando eventuali telefoni cellulari e altri dispositivi.

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

La biblioteca "Padre Emilio Chiochetti di MOENA" 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 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.

##### 3. Tessera

La biblioteca "Padre Emilio Chiochetti di MOENA" 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. La tessera di prima emissione è gratuita. Annualmente vengono aggiornati i dati personali dell'utente.

L'utente della biblioteca è responsabile e custode della tessera. Si impegna a farne buon uso, a comunicare tempestivamente un eventuale smarrimento o furto. Si impegna altresì a comunicare le possibili variazioni dei dati personali e dei propri recapiti per ricevere comunicazioni e avvisi per prenotazioni o solleciti di restituzione.

##### 4. Prestito

La biblioteca "Padre Emilio Chiochetti di MOENA" 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, sarà 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.

La biblioteca "Padre Emilio Chiochetti di Moena" si impegna a consentire il prestito fino ad un massimo di 5 documenti contemporaneamente per utente, 10 per i ragazzi, fatti salvi casi ed esigenze particolari.

L'utente della biblioteca 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.

#### 5. Il Prestito Interbibliotecario di Sistema

La biblioteca "Padre Emilio Chiocchetti di MOENA" si impegna ad offrire ai propri utenti il servizio di prestito interbibliotecario, limitatamente al patrimonio posseduto dall'intero Sistema Bibliotecario Trentino e consultabile sul catalogo condiviso in rete (CBT). Tale servizio di prestito interbibliotecario, limitatamente al territorio provinciale ed al patrimonio presente in CBT, è disciplinato con regolamento specifico e condiviso da tutte 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 si impegna a rispettare i termini del prestito Interbibliotecario, a conservare con cura e a non alterare lo stato dei documenti, a riconsegnarli 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 "Padre Emilio Chiocchetti di MOENA" si impegna a:

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 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 "Padre Emilio Chiocchetti di MOENA" si impegna a:

Rendere disponibile la consultazione del CBT per consentire 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, del Sistema e di eventuali altre strutture con le quali ha attivato collaborazioni virtuose.

La biblioteca "Padre Emilio Chiocchetti di Moena" si impegna a curare particolarmente l'aggiornamento della sezione ladina.

L'utente della biblioteca si impegna a:

Segnalare anche in via informale o tramite mail ([moena@biblio.infotn.it](mailto:moena@biblio.infotn.it)) 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 online del Catalogo e navigazione in Internet

La biblioteca "Padre Emilio Chiocchetti di MOENA" 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 "Padre Emilio Chiocchetti di Moena" mette a disposizione dell'utenza 1 postazione fissa per la navigazione in internet disciplinandone l'uso.

L'utente della biblioteca 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 "Padre Emilio Chiocchetti di MOENA" 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, 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, qualora sia agente di iniziative, si impegna a concordare tempi e modalità di realizzazione delle stesse con i responsabili della biblioteca, in maniera tale da non creare disagio alla gestione ordinaria o all'utenza.

#### 10. Attività di rilevazione della soddisfazione degli utenti

La biblioteca "Padre Emilio Chiocchetti di MOENA" si impegna a rilevare periodicamente il grado di soddisfazione degli utenti in merito ai servizi offerti e a raccogliere con modalità opportune, eventuali indicazioni e osservazioni utili al miglioramento del servizio, l'organizzazione e le attività della biblioteca.

L'utente della biblioteca 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 "Padre Emilio Chiocchetti di MOENA" 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.