

# **CARTA DEI SERVIZI**

**BIBLIOTECHE DELLA PAGANELLA**  
**Gestione associata del**  
**servizio bibliotecario intercomunale della Paganella**

**BIBLIOTECHE DELLA PAGANELLA**  
**Gestione associata del**  
**servizio bibliotecario intercomunale della Paganella**

Sede Centrale:

Piazzale Paganella, 3 - 38010 ANDALO (TN)

Telefono: 0461/585275

web: [www.bibliopaganella.it](http://www.bibliopaganella.it)

email: [andalo@biblio.tn.it](mailto:andalo@biblio.tn.it)

PEC: [comunita@pec.comunita.paganella.tn.it](mailto:comunita@pec.comunita.paganella.tn.it)

# Sommario

- Introduzione

## 1. Carta dei Servizi della biblioteca

- Cos'è la Carta dei servizi della Biblioteca
- Le Biblioteche della Paganella
- I valori

## 2. I principi fondamentali

- Centralità dell'utente
- Accessibilità e inclusione
- Uguaglianza e imparzialità
- Continuità
- Diritto di scelta
- Partecipazione e trasparenza
- Gratuità
- Professionalità
- Comunità

## 3. Sedi e spazi

- Sedi
- Sicurezza
- Utilizzo delle sale

## 4. Patrimonio documentario

- Raccolte fisiche
- Fondo storico documentario "Silvio Girardi"
- Raccolte digitali
- Progetto Memoria – Fototeca documentaria dell'Altopiano della Paganella
- Documentazione locale
- Revisione del patrimonio

## 5. Organizzazione e risorse

- Responsabilità
- Personale
- Gestione finanziaria
- Patrimonio
- Cooperazione

## 6. Servizi

- Accesso alla biblioteca
- Lettura e consultazione in Biblioteca
- Iscrizione e tessera
- Cataloghi
- Prestito
- Prestito digitale
- Prestito interbibliotecario
- Servizi online
- Informazione e documentazione
- Postazioni informatiche e accesso ad internet
- Servizi di riproduzione, scansione e stampa

## 7. Servizi per bambini e ragazzi, scuole ed educatori

## 8. Volontariato, sussidiarietà e partenariato pubblico/privato

## 9. Servizi per bambini e ragazzi, scuole ed educatori

## 10. Comunicazione, promozione e iniziative della Biblioteca

- Strumenti
- Promozione della Biblioteca
- Promozione della lettura

## 11. Impegni

- Diritti e doveri degli utenti
- Diritti e doveri del personale
- Sanzioni
- Il Regolamento della Biblioteca
- La carta delle Collezioni
- Segnalazioni, suggerimenti, reclami

## 12. Valutazione dei servizi

- Fattori di qualità
- Indicatori e standard di qualità

## 13. Impegni per il 2022

## Introduzione

Le Biblioteche della Paganella prestano attenzione costante all'evoluzione della società per progettare e mettere in opera azioni concrete e attuali atte a rispondere in maniera appropriata ai bisogni della comunità e offrire occasioni di consapevolezza socio-culturale.

A tal fine perseguono il miglioramento, l'innovazione e la qualificazione dei servizi offerti attraverso l'impiego ottimale delle risorse disponibili; integrano le esigenze accessibili degli utenti, informano i cittadini sui loro diritti, individuano standard qualitativi delle prestazioni conformi agli obiettivi stabiliti.

Questa Carta dei Servizi costituisce uno strumento di trasparenza e informazione per orientare ogni cittadino nell'accesso alla Biblioteca, per tutelare i suoi diritti e valutare la qualità dei servizi effettivamente erogati.



# 1. Carta dei Servizi della biblioteca

## **Cos'è la Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi della Biblioteca è un patto tra l'Amministrazione e i cittadini attraverso il quale la Biblioteca dichiara i principi ispiratori, le finalità, le modalità organizzative e di erogazione dei propri servizi e individua gli standard di qualità adottati.

Il Responsabile di Biblioteca ne presidia l'attuazione e il personale in servizio è responsabile della sua corretta applicazione, secondo i principi deontologici riconosciuti dagli organismi professionali nazionali e internazionali.

La Carta serve alla Biblioteca come strumento di verifica interna rispetto agli impegni assunti ed è un'opportunità per i cittadini di contribuire a fare evolvere il servizio stimolando un miglioramento continuo. Per questo motivo viene aggiornata annualmente.

## **Le Biblioteche della Paganella**

La Biblioteca nasce nel 1995 con la firma della Convenzione Istitutiva fra i Comuni di Andalo, Cavedago, Fai della Paganella e Molveno e con l'assunzione del Responsabile del Servizio. A dicembre dello stesso anno viene aperta al pubblico la sede centrale di Andalo, cui fanno seguito le aperture dei punti di lettura di Fai della Paganella e Molveno nel luglio del 1996. Tra dicembre 1996 e febbraio 1997 vengono assunti due aiuto bibliotecari e nel mese di luglio 1998 viene aperta anche la sede di Cavedago. Negli anni successivi il Comune di Spormaggiore, già legato al Servizio Bibliotecario di Mezzolombardo, chiede di entrare a far parte delle Biblioteche della Paganella. L'accordo si concretizza nel 2002, con la presa in carico del Punto di lettura di Spormaggiore.

Dal 1995 fino al 2015 il servizio viene gestito amministrativamente dal Comune di Andalo; dal 2016 passa in carico alla Comunità della Paganella, che diventa il sesto ente firmatario della Convenzione e ne coordina le procedure amministrative.

## **2. I principi fondamentali**

### **Centralità dell'utente**

La soddisfazione dei bisogni informativi, di documentazione, di studio e di apprendimento permanente dei cittadini è l'obiettivo principale della Biblioteca. L'accesso ai servizi è il più possibile esteso e privo di ostacoli burocratici, nei limiti in cui ciò è consentito dalla normativa vigente e da particolari contesti sanitari.

### **Accessibilità e inclusione**

La Biblioteca promuove un'idea di benessere inclusivo e accessibile a tutti, prevedendo modalità di erogazione dei servizi che tengano conto anche delle esigenze di chi si trova in condizione di svantaggio culturale, sociale, fisico o sensoriale.

La Biblioteca è luogo di coesione sociale, integrazione, confronto e rispetto delle diversità: si impegna a contrastare i pregiudizi e a ridurre gli stati di emarginazione, isolamento e disagio sociale.

### **Uguaglianza e imparzialità**

La Biblioteca ispira la propria attività al rispetto del principio di uguaglianza per tutti, senza distinzioni. I servizi della Biblioteca sono forniti secondo criteri di imparzialità, di pluralismo nei confronti delle varie opinioni e nel rispetto del diritto alla riservatezza e delle differenti sensibilità.

### **Continuità**

I servizi al pubblico vengono erogati in modo continuo e regolare. Eventuali cambiamenti, interruzioni e periodi di chiusura sono tempestivamente comunicati e vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, attraverso la sostituzione del personale assente.

### **Diritto di scelta**

Le raccolte e i servizi comprendono le diverse forme di documentazione disponibili su supporti diversi, riflettono gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società. Non sono soggetti a censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali. Le collezioni vengono aggiornate in tutti i campi del sapere, per testimoniare l'evoluzione e la pluralità degli



orientamenti della società contemporanea, per incoraggiare il dialogo e la conoscenza delle diverse culture e opinioni, nei limiti in cui queste non professino teorie, pratiche e comportamenti contrari alla legge.

### **Partecipazione e trasparenza**

La Biblioteca promuove la partecipazione dei cittadini alle proprie attività e garantisce modi semplici per inoltrare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami. Favorisce il ruolo attivo cittadini, delle associazioni, delle scuole e di altri soggetti attivi sul territorio per la realizzazione delle proprie iniziative.

La Biblioteca pubblica i documenti fondamentali relativi alla propria attività e si impegna a diffondere il proprio operato attraverso la rendicontazione periodica della gestione.

### **Efficacia ed efficienza**

La Biblioteca persegue l'obiettivo del miglioramento continuo, dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi con l'intento di incrementare il benessere dei cittadini e della comunità. A tal fine adotta standard di verifica e valutazione, anche per rilevare il grado di soddisfazione rispetto ai servizi bibliotecari.

### **Gratuità**

La Biblioteca offre gratuitamente i servizi di base, ovvero l'accesso alla sede, la consultazione, il prestito, la consulenza bibliografica, l'utilizzo di internet, le visite guidate, le attività di promozione della lettura e le attività culturali.

Sono a carico degli utenti i servizi aggiuntivi come riproduzione, stampa, prestito interbibliotecario nazionale e internazionale. Le tariffe sono fissate dalla Comunità della Paganella.

La Biblioteca non applica sanzioni amministrative per il ritardo sui tempi di restituzione e richiede il risarcimento solo in caso di danneggiamento o smarrimento del materiale ricevuto in prestito.

### **Professionalità**

La Biblioteca orienta gli utenti nella verifica della qualità delle informazioni a disposizione e della loro adeguatezza al fabbisogno di ognuno.

La Biblioteca si propone come risorsa permanente per accrescere la consapevolezza e la capacità di interpretare il mondo nei suoi cambiamenti, adeguando costantemente pratiche professionali,

strumenti e tecnologie per rispondere con puntualità alle trasformazioni della società.

## **Comunità**

La Biblioteca si rivolge in via privilegiata a cittadini, organizzazioni ed enti presenti sul proprio territorio, ma anche alla totalità degli utenti, potenziali o remoti. Raccoglie, organizza e rende disponibile la memoria scritta della comunità locale e delle sue istituzioni.

La Biblioteca intende produrre impatto sociale e benessere, fornire servizi di qualità, ricercando con i cittadini un rapporto di fiducia duraturo nel tempo. Perciò è uno strumento delle amministrazioni locali per rispondere ai bisogni, ai desideri e alle potenzialità della comunità, valorizzando idee, pratiche e competenze innovative che la abitano.

Per realizzare le sue finalità, la Biblioteca collabora con le Associazioni, gli Enti, le Istituzioni pubbliche e private che operano sul territorio, nonché con le biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario trentino in un'ottica di reciproca valorizzazione.

La Biblioteca orienta gli utenti all'uso dei servizi disponibili sul territorio.

## **Stile di servizio**

Il comportamento del personale è orientato al rispetto, alla disponibilità e all'ascolto dei bisogni espressi dall'utente. Si ispira al codice deontologico dei bibliotecari approvato dall'Associazione Italiana Biblioteche e ai doveri dei dipendenti pubblici. Per garantire un'adeguata capacità di risposta ai bisogni espressi dal pubblico, il personale viene costantemente formato sui contenuti professionali aggiornati. In particolare agisce con:

**Disponibilità:** nel prendere in carico la richiesta dell'utente si adopera con ogni mezzo a sua disposizione per soddisfare il bisogno informativo espresso.

**Tempestività:** ogni richiesta ricevuta viene considerata con la medesima urgenza, e come tale portata avanti.

**Imparzialità:** risponde alla richiesta dell'utente con professionalità, astenendosi da giudizi di forma e merito.

**Competenza:** mette a disposizione dell'utente tutte le proprie conoscenze, esperienze e competenze professionali per fornire la risposta più adatta alla domanda che gli viene rivolta.

**Riservatezza:** si impegna a proteggere le informazioni degli utenti, vietando l'accesso o la divulgazione ai non autorizzati, mantenendo l'accuratezza dei dati e garantendone l'uso appropriato, secondo la legge.

**Responsabilità:** contribuisce alla gestione dell'organizzazione della biblioteca, a diversi livelli di responsabilità e con comportamenti improntati alla massima collaborazione.

### 3. Sedi e spazi

Il Servizio Bibliotecario si effettua presso la sede centrale di Andalo e i quattro Punti di Lettura nei Comuni di Cavedago, Fai della Paganella, Molveno e Spormaggiore.

Dal 2017 sono attivi due punti di lettura speciali, il "Biblioigloo" e la "Piccola Biblioteca di orsi per bambini".

Il patrimonio della Biblioteca ammonta a 64.000 documenti, con un incremento annuo pari a circa 4.000 nuove accessioni (dati relativi all'anno 2021). Il patrimonio è di proprietà collettiva dei Comuni e la collocazione in una sede o l'altra è puramente temporanea.

La Biblioteca ha 3.000 utenti attivi, una frequentazione annua stimata di 20.000 presenze (escluse le attività didattiche e culturali extra orario di apertura) ed una movimentazione pari a circa 25.000 prestiti annui (dati relativi all'anno 2019).

In ogni sede si erogano i servizi con le stesse modalità indicate nella presente Carta dei Servizi.

#### **Sicurezza**

La Biblioteca rispetta le norme vigenti in materia di sicurezza; le amministrazioni comunali titolari delle sedi aggiornano tutti i provvedimenti previsti sulla salute e sulla sicurezza sul lavoro e definiscono le procedure di sicurezza in caso di evacuazione.

#### **Utilizzo delle sale**

La Biblioteca offre i propri spazi nelle rispettive sedi, anche al di fuori degli orari di apertura, per lo svolgimento di iniziative coerenti con le finalità della Biblioteca.

Gli spazi sono disponibili agli utenti, alle altre strutture comunali e infine per attività senza scopo di lucro e di chiaro valore culturale, sociale e aggregativo promosse da soggetti terzi. Le modalità di utilizzo sono disciplinate in base alle effettive disponibilità e ad eventuali contesti sanitari o di sicurezza pubblica.

## 4. Patrimonio documentario

Il patrimonio documentario della Biblioteca è costituito prevalentemente da libri, riviste e materiale multimediale. I documenti sono collocati a scaffale aperto, organizzati per materia (secondo la Classificazione Decimale Dewey) o in sezioni particolari e sono direttamente accessibili al pubblico. Una parte del patrimonio è conservata nella "Biblioteca di secondo livello" collocata in un deposito attrezzato presso la sede centrale di Andalo, la cui consultazione è possibile su richiesta. Tutte le opere poste a scaffale sono sanificate, a tutela della salute degli utenti.

### Raccolte fisiche

La Biblioteca incrementa costantemente le proprie raccolte fisiche attraverso acquisti di novità, donazioni, lasciti o scambi. Ogni documento iscritto in inventario diventa bene demaniale indisponibile dell'Amministrazione.

Tutti i nuovi documenti, prima di essere messi a disposizione del pubblico, vengono timbrati, inventariati, catalogati, forniti di dispositivi RFID e antitaccheggio, copertinati e distribuiti nelle sedi della Biblioteca. La catalogazione avviene secondo le regole del Catalogo Bibliografico Trentino (CBT), il catalogo unico delle oltre 150 biblioteche pubbliche e private che formano il Sistema bibliotecario Trentino.

Le raccolte documentarie, distribuite nelle varie sedi della Biblioteca o accessibili online, sono gestite come una sola grande Biblioteca e comprendono:

- libri in italiano e in altre lingue, per adulti, bambini e ragazzi, anche in formato digitale;
- cd musicali, audiolibri e audiovisivi in dvd;
- quotidiani e riviste nazionali e internazionali;
- libri in simboli, libri a grandi caratteri e altri materiali per utenti con specifiche difficoltà di lettura;
- periodici

Fra le sezioni speciali si segnalano:

- **Fondo storico documentario "Silvio Girardi"**  
Ampia collezione di volumi di interesse storico locale e una serie di copie fotostatiche di documenti antichi relativi all'Altopiano della Paganella.

- **Documentazione locale**

La Biblioteca cura in modo sistematico la raccolta della documentazione locale storica ed attuale su ogni tipo di supporto, al fine di documentare la vita culturale, socioeconomica e storica della comunità della Paganella.

## **Raccolte digitali**

- **MLOL (MediaLibraryOnLine)**

La Biblioteca aderisce alla rete italiana di biblioteche pubbliche per il prestito di risorse digitali, che permette all'utente di accedere gratuitamente alla consultazione o al prestito (download) di ebook, musica, video didattici, giornali e riviste, banche dati, corsi di formazione online (e-learning), archivi di immagini, in qualunque luogo, utilizzando i propri dispositivi (mobili o personal computer).

- **Progetto Memoria – Fototeca documentaria**

Dal 2001 la Biblioteca raccoglie tutte le testimonianze fotografiche del territorio della Paganella. Attualmente dispone di un archivio fotografico digitale in continuo aggiornamento, pubblicato sul sito web istituzionale, che permette la consultazione libera di circa 9000 immagini (1870-1980).

## **Revisione del patrimonio**

La Biblioteca adotta procedure periodiche di revisione del patrimonio (secondo le indicazioni biblioteconomiche dell'Associazione italiana Biblioteche e della normativa provinciale) scartando volumi doppi, danneggiati, obsoleti, non più pertinenti alle collezioni o dai contenuti non più attuali.

La scelta dei documenti da acquisire o da scartare viene effettuata dai bibliotecari, in piena autonomia professionale, in coerenza con i compiti istituzionali della Biblioteca, le finalità del servizio e la Carta delle Collezioni, che descrive in dettaglio l'articolazione, l'ordinamento e i criteri di sviluppo del patrimonio.

I libri e gli altri documenti scartati che non fanno più parte delle raccolte della Biblioteca vengono eliminati dal registro di inventario, sdeamianalizzati con atto dell'Amministrazione e alienati per dono, scambio, vendita o macero.

## 5. Organizzazione e risorse

### Responsabilità

L'organo di governo della Biblioteca è guidato dal Presidente della Comunità di valle e dai 5 sindaci dei comuni convenzionati. Svolge una funzione di indirizzo e controllo, assegna le risorse necessarie (finanziarie, umane e strumentali) e verifica annualmente l'attuazione degli indirizzi.

La direzione tecnica e amministrativa della Biblioteca è affidata al Direttore, che ha la responsabilità della realizzazione degli obiettivi, dell'organizzazione e gestione delle raccolte, del buon esito dei servizi erogati e del coordinamento del personale.

### Personale

La direzione e la gestione della Biblioteca sono assicurate da bibliotecari dipendenti dalla Comunità della Paganella. Per garantire la continuità del servizio, la sostituzione di assenze o l'ampliamento temporaneo degli orari di apertura, i servizi sono svolti anche da personale qualificato dipendente da soggetto esterno cui è stato appaltato il servizio. Opera in Biblioteca, con mansioni esclusivamente ausiliarie, anche personale che fa parte dei progetti provinciali di reinserimento lavorativo e lavoratori socialmente utili. Limitatamente a specifici progetti possono venire coinvolti volontari del Servizio Civile e altri volontari che, a diversi livelli di responsabilità, collaborano e partecipano alla realizzazione degli obiettivi della Biblioteca.

### Gestione finanziaria

La Biblioteca è una gestione associata che fa capo alla Comunità della Paganella, che l'amministra per conto dei Comuni di Andalo, Cavedago, Fai della Paganella, Molveno e Spormaggiore. Le spese di gestione sono sostenute e anticipate dalla Comunità tramite specifici capitoli di bilancio e rimborsate dai Comuni secondo la disciplina degli aspetti finanziari prevista nella Convenzione istitutiva. La Biblioteca beneficia anche di trasferimenti da parte della Provincia autonoma di Trento e di proventi ricavati autonomamente.

La Biblioteca promuove il fundraising, la partecipazione a bandi pubblici e privati su progetti culturali e la libera donazione di beni, servizi e fondi

che si considerano fonti strategiche per la realizzazione delle attività culturali e la ricerca storica.

## **Patrimonio**

La manutenzione, le utenze, gli arredi e le attrezzature di ogni sede sono finanziate dal Comune di appartenenza sul proprio Bilancio Comunale.

Le attrezzature di uso collettivo e il patrimonio documentario della Biblioteca sono acquistati e amministrati dalla Comunità della Paganella e la loro proprietà è collettiva. La loro collocazione presso le varie sedi è provvisoria e mobile, al fine di garantire la rotazione delle risorse strumentali su tutti i paesi a beneficio dei cittadini. Una parte delle attrezzature della Biblioteca è concessa in prestito temporaneo gratuito a cittadini o associazioni che ne facciano richiesta, in un'ottica di collaborazione sociale.

## **Cooperazione**

La Biblioteca si riconosce all'interno del Sistema Bibliotecario trentino, con il quale condivide la normativa, le linee guida, la storia e le migliori visioni strategiche, nonché il catalogo online e la disponibilità circolante del patrimonio documentario. La Biblioteca si rivolge alla più ampia comunità delle biblioteche italiane e internazionali per lo scambio e l'apprendimento di pratiche professionali innovative.



## 6. Servizi

### **Accesso alla biblioteca**

Chiunque può accedere alle sedi della Biblioteca, nel rispetto delle vigenti norme sanitarie che riguardano l'accessibilità dei luoghi di cultura.

Il personale della Biblioteca vigila sul corretto utilizzo dei luoghi, ma non svolge sorveglianza sulle azioni dei minorenni, la cui condotta rimane in capo a un accompagnatore adulto, a tutti gli effetti responsabile delle azioni del minore.

Tutte le sedi della Biblioteca offrono uno spazio confortevole e discreto in cui le mamme possono allattare.

La Biblioteca non risponde di eventuali furti e smarrimenti di oggetti personali.

Nella sede centrale è attivo un sistema antitaccheggio a tutela del patrimonio documentario della Biblioteca.

Può essere temporaneamente escluso dall'accesso e dai servizi l'utente che faccia un uso improprio di spazi, attrezzature e servizi, e in caso di comportamento scorretto o ingiurioso nei confronti del personale e/o di altri utenti della Biblioteca. L'esclusione è adottata dal Direttore della Biblioteca. Il personale della Biblioteca ha facoltà di allontanare l'utente che turbi lo svolgimento dei servizi, rechi danno agli utenti o ai materiali della Biblioteca, o usi gli spazi della stessa in modo improprio.

Gli animali da affezione sono i benvenuti. Chi introduce animali in Biblioteca deve adottare misure che garantiscano la salute e l'incolumità delle persone, nonché la pulizia degli spazi.

### **Lettura e consultazione in biblioteca**

Chiunque, anche se non iscritto ai servizi della Biblioteca, può consultare libri, giornali e riviste, sostare a studiare o leggere. I documenti a scaffale aperto possono essere liberamente presi e consultati.

L'uso delle postazioni di lettura è libero e non prevede limitazioni temporali. Per lo studio di gruppo viene riservato apposito spazio. Alcuni spazi possono essere temporaneamente riservati per particolari attività.

### **Iscrizione e tessera**

La tessera di iscrizione viene rilasciata gratuitamente, previa compilazione

dell'apposito modulo e presentazione di un documento di identità valido. Per i minori il modulo va compilato dal genitore o da chi ne esercita la responsabilità genitoriale.

La tessera permette l'accesso ai servizi di tutte le biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario Trentino e ha validità illimitata, previa verifica e conferma dei dati anagrafici che avviene al primo prestito dell'anno. La tessera scade altresì dopo tre anni di mancato utilizzo.

La tessera è personale e non cedibile.

Per i minorenni risponde il genitore o chi ne esercita la responsabilità genitoriale.

È rilasciata anche la tessera per enti per la quale è comunque necessaria l'indicazione di una persona di garanzia.

L'iscrizione al servizio di prestito digitale MLOL è gratuito e si effettua con la tessera presso tutte le sedi della Biblioteca.

L'iscritto è responsabile delle proprie credenziali di iscrizione e del loro impiego ed è tenuto a segnalare tempestivamente eventuali variazioni anagrafiche, lo smarrimento o il furto della tessera, onde evitarne l'uso non autorizzato.

L'iscrizione autorizza la Biblioteca all'invio – ai recapiti comunicati dall'utente – di comunicazioni relative ai servizi, quali avvisi di cortesia, promemoria, solleciti e altre comunicazioni dalla Biblioteca.

## Cataloghi

Le opere presenti nelle sedi della Biblioteca e nel Sistema Bibliotecario Trentino possono essere ricercate attraverso il catalogo generale informatizzato CBT, consultabile anche nel sito della Biblioteca. È possibile verificare se l'opera ricercata è presente in una delle biblioteche del sistema, se è disponibile al prestito e prenotabile per il ritiro presso la Biblioteca più vicina.

## Prestito e restituzione

Per prendere in **prestito** il materiale della Biblioteca, l'utente deve presentare la propria tessera. Il materiale ottenuto deve essere trattato con cura e non può essere danneggiato, annotato o sottolineato. L'utente è responsabile di tutti i danni riscontrati alla restituzione e non segnalati al momento del prestito.

L'utente può prendere in prestito un numero di documenti adeguato alle sue necessità e possibilità di lettura, senza limiti; la durata è di 30 giorni

per i libri e di 7 giorni per i multimedia (CD musicali, CD-ROM, corsi multimediali, DVD). Deroghe possono essere concesse per particolari progetti, attività culturali o esigenze temporanee. Per le novità editoriali si pone il limite massimo di 2 in contemporanea per 20 giorni. Per ragioni di tutela e conservazione sono escluse dal prestito alcune tipologie di documenti. Nella sede di Andalo è possibile effettuare il prestito anche in autonomia, utilizzando la postazione di autoprestito che emette una ricevuta con promemoria.

La **restituzione** deve essere fatta presso una delle sedi della Biblioteca entro la scadenza. Tutte le opere rientrate dal prestito o consultate in sede vengono sanificate prima di essere riposte a scaffale, a tutela della salute degli utenti.

Il **rinnovo** è ammesso per 30 giorni. Non è possibile rinnovare il prestito di novità editoriali e documenti prenotati da altri utenti.

Il **ritardo** nella restituzione dei documenti presi in prestito comporta l'invio di richiami di cortesia. In caso di mancata restituzione l'utente viene sospeso dal prestito in tutto il Sistema bibliotecario Trentino, fino alla restituzione. In caso di smarrimento o danneggiamento l'utente è tenuto al riacquisto di opera identica o alla rifusione del valore di mercato.

L'utente può controllare la situazione della propria tessera sia attraverso il personale di biblioteca, sia accedendo con il proprio account al catalogo PRIMO/ExLibris o tramite le postazioni di autoprestito.

## **Prestito digitale**

L'utente, accedendo in modo autonomo alla piattaforma MediaLibrary OnLine utilizzando le proprie credenziali personali, può prendere in prestito (download) ogni mese:

- fino a 5 ebook: durata 14 giorni, non rinnovabile.
- fino a 2 audiobook: durata 14 giorni, non rinnovabile.
- ebook e audiobook open access: illimitati.

## **Prestito interbibliotecario**

È possibile richiedere gratuitamente opere non possedute dalla Biblioteca ma presenti in altre biblioteche del Sistema Bibliotecario Trentino.

Le richieste vengono inoltrate immediatamente alle biblioteche proprietarie e la consegna all'utente dipende dai tempi di spedizione. L'utente viene avvisato tramite e-mail della disponibilità in sede dei libri prenotati ed è tenuto a ritirarli entro 7 giorni.

La Biblioteca aderisce al prestito interbibliotecario nazionale e internazionale, nei limiti dell'economicità delle transazioni, attraverso una convenzione di servizio con la Biblioteca Universitaria di Trento. I costi sono a carico dell'utente.

## Servizi online

- **sito web:** il portale [www.bibliopaganella.it](http://www.bibliopaganella.it) garantisce l'accesso al catalogo e ai servizi online, informa su sedi, orari, servizi, procedure e tariffe e aggiorna sui progetti in corso di attuazione e sulle iniziative culturali organizzate dal Sistema.
- **catalogo online:** attraverso il catalogo online PRIMO/Exlibris è possibile cercare in CBT (Catalogo Bibliografico Trentino) libri, articoli, risorse online e altro delle 180 biblioteche del Sistema Bibliotecario Trentino. PRIMO consente agli utenti di gestire i prestiti e le ricerche personali, salvare liste di preferiti, esportare le citazioni, verificare se un'opera è presente nelle raccolte del Sistema Bibliotecario e verificarne la disponibilità.

## Informazione e documentazione

I bibliotecari offrono all'utente assistenza, consulenza e informazioni, in particolare su:

- i servizi della Biblioteca;
- i documenti posseduti, la loro localizzazione e la loro disponibilità
- gli strumenti e le tecniche di ricerca e l'uso dei cataloghi online
- la ricerca di materiali presso altre biblioteche o enti, anche ricorrendo al prestito interbibliotecario
- gli eventi organizzati dalla Biblioteca

Ricerche bibliografiche complesse e consulenze specifiche, che richiedano tempi non compatibili con il servizio al pubblico, potrebbero essere differite ed evase in tempi e modi concordati con l'utente. La Biblioteca offre un servizio di informazioni generali sul territorio e sui servizi pubblici locali erogati a beneficio della comunità residente e ospite.

## Postazioni informatiche e accesso a Internet

La Biblioteca mette gratuitamente a disposizione degli utenti alcune postazioni informatiche in ogni sede, dotate di accesso ad Internet. Il

personale della Biblioteca gestisce il servizio, ma non fornisce assistenza informatica. Il servizio internet WiFi è disponibile gratuitamente in alcune sedi.

Per accedere al servizio i minorenni devono essere autorizzati per iscritto da un genitore, che si assume ogni responsabilità derivante dai comportamenti in rete del minore.

## **Riproduzione, scansione e stampa**

Il servizio di riproduzione e stampa è soggetto a rimborso del consumo, secondo la tabella stabilita dall'Amministrazione. Il servizio viene effettuato nel rispetto delle norme vigenti sul diritto d'autore. È possibile ottenere gratuitamente copia digitale del patrimonio fotografico della Fototeca documentaria, previa dichiarazione di assenza di scopo di lucro derivante dall'utilizzo delle fotografie storiche.

L'utente può effettuare stampe da supporti esterni personali, da file o dalla rete internet, durante l'utilizzo delle postazioni informatiche fisse. Le scansioni di materiale della Biblioteca possono essere richieste gratuitamente solo per documenti non sottoposti ai vincoli del diritto d'autore e vengono consegnate su diversi supporti forniti dall'utente.

## **7. Bambini e ragazzi, scuole e insegnanti**

Tutte le sedi della Biblioteca offrono servizi specifici per bambini e ragazzi, in particolare un servizio di consulenza e proposta bibliografica qualificata.

Al fine di promuovere la lettura, la valorizzazione del patrimonio e il proficuo utilizzo dei servizi, la Biblioteca organizza visite guidate, vetrine delle novità, percorsi tematici, cataloghi bibliografici specifici, suggerimenti di lettura e letture animate.

La Biblioteca si propone sul territorio come parte attiva in progetti per l'infanzia e l'adolescenza organizzando incontri per genitori/educatori sulla promozione della lettura fin dai primi mesi di vita del bambino, attività di lettura animata e un calendario annuale di proposte rivolte alle scuole, anche in collaborazione con altri soggetti.

Tutte le attività sono gratuite.

## **8. Volontariato, sussidiarietà e partenariato pubblico privato**

La Biblioteca si avvale della collaborazione dei lettori, dei cittadini e delle imprese private che volontariamente si rendono disponibili a progettare, gestire e cofinanziare particolari iniziative.

Accoglie studenti per stage scolastici, tirocini formativi e progetti di alternanza scuola-lavoro e ospita giovani in servizio civile.

Fermo restando l'obbligo delle Amministrazioni di provvedere annualmente alla dotazione delle risorse umane, logistiche, strumentali e finanziarie necessarie al normale funzionamento del servizio, la Biblioteca incentiva il senso di appartenenza dei membri della comunità e favorisce la compartecipazione gestionale di cittadini singoli e associati, enti e imprese, consapevole del valore sociale della cooperazione territoriale.

## 9. Comunicazione, promozione e iniziative

### Strumenti

La Biblioteca comunica con i propri utenti attraverso una pluralità di strumenti, continuamente aggiornati:

- i portali web: [www.bibliopaganella.it](http://www.bibliopaganella.it) e [www.bibliopaganella.org](http://www.bibliopaganella.org)
- i cataloghi online
- i canali social, le newsletter e gli stampati prodotti per illustrare il funzionamento dei servizi e per pubblicizzare rassegne e iniziative.

### Promozione della Biblioteca

Per conoscere la Biblioteca e la sua organizzazione si effettuano su richiesta visite guidate per gruppi. È un servizio gratuito, su prenotazione, rivolto a tutti i cittadini.

### Promozione della lettura

Per conoscere le collezioni e il patrimonio documentario, la Biblioteca pubblica periodicamente rassegne e selezioni bibliografiche dei propri materiali, volte ad approfondire particolari temi, anche legati ad eventi e iniziative programmate. La Biblioteca valorizza la ricchezza dell'offerta bibliografica, curando l'aggiornamento delle "vetrine novità" con le ultime acquisizioni.

## 10. Attività culturali

La Biblioteca organizza - direttamente o in collaborazione con altri soggetti privati e pubblici - iniziative culturali relative al mondo del libro e della lettura (presentazioni di libri, incontri con autori, gruppi di lettura) e delle arti, alla formazione permanente degli adulti (corsi, seminari, laboratori), al teatro (Arriva il Barbatàngheri, Festival di Teatro di Figura e Arti Popolari). La partecipazione a tali attività può essere a pagamento.

La Biblioteca svolge un ruolo nevralgico nelle politiche di promozione del libro e della lettura sull'Altopiano della Paganella, favorendo e incentivando in tutte le sedi la passione per la lettura, la bibliodiversità, la pratica della lettura ad alta voce, e partecipando attivamente alle iniziative locali e provinciali di promozione del libro e della lettura.

Propone iniziative culturali in sinergia con i lettori, con i protagonisti della filiera del libro, con i Comuni, con le associazioni del territorio e con le scuole. La Biblioteca valorizza l'opera di scrittori e artisti locali e le ricerche degli studiosi di storia e cultura locale.

## 11. Impegni

### Diritti e doveri degli utenti

L'utente ha diritto a:

- accedere liberamente alle sedi della Biblioteca e usufruire dei servizi offerti al pubblico con le modalità previste dalla presente Carta dei Servizi.
- essere servito dal personale con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.
- esercitare in qualsiasi momento i diritti e le prerogative previsti dalla legge sulla tutela dei dati personali. In tutte le biblioteche è disponibile l'informativa sulle vigenti leggi relative alla protezione dei dati personali delle persone fisiche.
- all'ascolto e a ricevere informazioni esaustive, corrette e aggiornate su servizi, patrimonio e attività tramite il personale in servizio, il portale web, la comunità social, la newsletter, gli stampati distribuiti nelle biblioteche e in sedi pubbliche del territorio.
- essere chiaramente e tempestivamente informato su fatti, eventi e variazioni regolamentari e organizzative che riguardano la Biblioteca.
- partecipare alla costruzione delle raccolte attraverso i suggerimenti d'acquisto.
- ottenere un servizio di qualità secondo gli standard di qualità previsti dalla presente Carta
- inoltrare suggerimenti, richieste e reclami su ogni aspetto del servizio e ottenere risposta celere e pertinente.

Il comportamento dell'utente deve essere improntato al rispetto per i luoghi, per il personale e per gli altri frequentatori delle biblioteche e deve ispirarsi a principi di convivenza civile e di reciproca collaborazione.

In particolare ogni utente è tenuto a:

- essere cortese e corretto con il personale e con gli altri utenti;
- rispettare le regole, gli orari, le scadenze e pagare le tariffe o sanzioni laddove previste;
- osservare le indicazioni impartite dal personale, a garanzia del corretto andamento del servizio e della sicurezza dei luoghi e delle persone;
- non utilizzare in modo improprio spazi, servizi e attrezzature della



Biblioteca;

- aver cura dei documenti della Biblioteca;
- rispettare i termini di riconsegna dei documenti;
- risarcire eventuali danni arrecati al patrimonio o alle attrezzature della Biblioteca;
- fare un uso responsabile della propria tessera e degli account di accesso ai servizi, che sono personali e non possono essere ceduti ad altri;
- rispettare la normativa vigente in materia di diritto d'autore.

In caso di evacuazione della Biblioteca, l'utente è tenuto a seguire scrupolosamente e tempestivamente le indicazioni impartite dagli addetti alle squadre di emergenza, a salvaguardia della propria e altrui incolumità.

Negli spazi dedicati ai bambini e ai ragazzi:

- i genitori e gli accompagnatori hanno l'obbligo di farsi carico del comportamento dei bambini e dei ragazzi sotto la loro custodia, in modo che utilizzino correttamente spazi e strutture, non arrechino disturbo ad altri frequentatori e non svolgano azioni pericolose per sé e per gli altri. Il personale della Biblioteca non è responsabile della vigilanza dei bambini, ma ha facoltà di intervenire per richiamare al rispetto di queste norme e di allontanare chi non le osserva;
- è consentito far consumare ai bambini bevande e merende, avendo cura della pulizia del luogo;
- l'allattamento è libero; ogni Biblioteca adibisce uno spazio di intimità per mamma e bambino.

## **Diritti e doveri del Personale**

Il personale ha il diritto a:

- avere un rapporto con gli utenti e con l'Amministrazione improntato al rispetto professionale e delle condizioni previste dai contratti di lavoro;
- fruire di una formazione professionale continua, garantita e finanziata dalla Comunità della Paganella, che permetta di svolgere al meglio le proprie mansioni in linea con gli standard di qualità

previsti nella presente Carta dei Servizi;

- vedere riconosciuta la propria autonomia gestionale nell'ambito degli indirizzi politici.

Il personale, nello svolgimento del servizio, deve attenersi al Codice di comportamento dei dipendenti della Comunità della Paganella e al Codice deontologico dei Bibliotecari approvato dall'Associazione Italiana Biblioteche. In particolare, il personale si impegna a:

- stabilire con gli utenti rapporti improntati a correttezza, disponibilità, cortesia e imparzialità;
- assistere l'utente nelle ricerche e nella localizzazione dei documenti con professionalità, senza discriminazione alcuna;
- garantire efficienza ed efficacia nell'erogazione del servizio;
- garantire il rispetto della privacy nella gestione dei dati personali;
- essere in ogni momento identificabile dal pubblico tramite l'apposito cartellino di riconoscimento;
- conseguire gli standard di qualità fissati nella presente Carta.

## **Sanzioni**

Il personale della Biblioteca ha la responsabilità di far rispettare le norme di comportamento previste. La mancata osservanza delle norme di comportamento o qualsiasi atto o atteggiamento non rispettoso delle disposizioni o incompatibile con la gestione ordinata e il normale funzionamento dei servizi può comportare, in ragione della gravità:

- l'allontanamento immediato dalla biblioteca, disposto dal personale della Biblioteca e comunicato verbalmente all'interessato;
- la sospensione temporanea dell'accesso alle biblioteche di durata proporzionale alla gravità dei fatti contestati, disposta per iscritto con provvedimento motivato dal Direttore di Biblioteca;
- la sospensione a tempo indefinito, disposta dal Direttore di Biblioteca in caso di comportamenti reiterati o di particolare gravità, nell'attesa che l'autorità giudiziaria adotti i provvedimenti di competenza;
- l'applicazione della sanzione amministrativa prevista per il mancato rispetto del divieto di fumo;
- la denuncia immediata all'autorità giudiziaria.

I bibliotecari non svolgono funzioni di custodia di bagagli e oggetti personali non sono responsabili di eventuali furti o danneggiamenti agli effetti personali dell'utenza.

L'eventuale inosservanza dei provvedimenti adottati dal personale o dalla Direzione comporta la richiesta di intervento da parte delle autorità preposte alla Pubblica Sicurezza.

## 12. Valutazione dei servizi

### Fattori di qualità

Il fattore di qualità si collega ai bisogni e alle aspettative degli utenti (es. tempestività del servizio) e costituisce dunque un elemento da cui dipende la percezione di qualità del servizio da parte dei cittadini.

I fattori di qualità della Biblioteca individuati dalla Carta sono i seguenti:

- livello di ricettività;
- tempi e modalità di erogazione dei servizi da parte del personale;
- facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi.

### Indicatori e standard di qualità

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati gli indicatori e gli standard che si intende garantire.

## 13. Impegni per il 2022

La Biblioteca si impegna a mantenere lo standard attuale di qualità dei servizi erogati. Nell'ottica di un continuo miglioramento si impegna a:

- operare una revisione generale delle forme di comunicazione, stilando un piano editoriale efficace;
- rinnovare l'architettura del sito web istituzionale [www.bibliopaganella.it](http://www.bibliopaganella.it) e della piattaforma storico documentaria del Progetto Memoria [www.bibliopaganella.org](http://www.bibliopaganella.org);
- riattivare il servizio di newsletter informativa con una periodicità almeno mensile;
- effettuare il trasferimento della sede del punto lettura di Cavedago, con l'attivazione di servizi innovativi per la Comunità dell'Altopiano della Paganella (Biblioteca degli oggetti, mercatino permanente del libro scartato, la "compagnia del recupero");
- rendere maggiormente fruibile la Biblioteca digitale MediaLibraryOnLine, tramite adeguata promozione, informazione e assistenza agli utenti;
- definire nel dettaglio gli indicatori di prestazione del servizio e gli standard di qualità;
- predisporre in tutte le sedi il servizio gratuito wifi;
- attrezzare ogni sede con un fasciatoio per mamme e neonati.