



Comune di Canal San Bovo



Biblioteca Pubblica Comunale

**Carta dei Servizi
della Biblioteca Pubblica Comunale
di Canal San Bovo**

Contenuti della Carta

1.	Cos'è la Carta dei Servizi	3
2.	Principi fondamentali	3
3.	Riferimenti normativi	4
4.	Risorse	5
4.1.	Sede	5
4.1.1.	Orari d'apertura	
4.2.	Collezioni	6
4.2.1.	Costruzione delle raccolte	
4.2.1.1.	Fondi e raccolte particolari	
4.2.2.	Acquisti su suggerimento	
4.2.3.	Donazioni	
4.3.	Personale	7
4.4.	Cooperazione interbibliotecaria	8
5.	Servizi	8
5.1.	Accesso	8
5.2.	Consultazione e lettura in sede	8
5.3.	Iscrizione e tessera personale	9
5.4.	Prestiti	9
5.4.1.	Prenotazioni	
5.4.2.	Prestito interbibliotecario Sistema Bibliotecario Trentino	
5.4.3.	Materiali esclusi dal prestito	
5.4.4.	Restituzioni	
5.5.	Internet	10
5.5.1.	Postazioni PC della Biblioteca	
5.5.2.	WI-FI	
5.6.	Informazione e documentazione	11
5.6.1.	Accesso al catalogo	
5.6.2.	Richieste di ricerca	
5.6.2.1.	Consulenze e ricerche personalizzate	
5.6.3.	Comunicazione	
5.7.	Attività didattica e promozione alla lettura	12
5.7.1.	Visite scolaresche	
5.7.2.	Corsi per adulti	
5.7.3.	"C'era una volta in Biblioteca"	
6.	Impegni della Biblioteca	12
6.1.	Standard di qualità dei servizi offerti	
6.2.	Obiettivi	
7.	Gli utenti	14
7.1.	Diritti	
7.2.	Doveri	
7.3.	Partecipazione	
8.	Validità e pubblicazione della Carta	15

Biblioteca Pubblica Comunale di Canal San Bovo

via Roma 58 – Canal San Bovo – TN

telefono: 0439 719990 fax: 0439 719999

e-mail: sanbovo@biblio.infotn.it

sito: <http://canalsanbovo.net/Biblioteca-canal-san-bovo.html>

facebook: <https://www.facebook.com/BibliotecheinPrimiero> twitter: [@BibliotecaCSB](https://twitter.com/BibliotecaCSB)

1. Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento che individua i principi, le disposizioni e gli standard qualitativi dei servizi offerti dalla Biblioteca, al fine di tutelare le esigenze degli utenti in termini di efficacia, efficienza ed economicità. Essa rappresenta l'impegno della Biblioteca a fornire informazioni chiare sulle modalità di erogazione dei servizi e della relativa qualità, agendo sulla chiarezza del rapporto fra biblioteche e utenti e sulle strategie di miglioramento continuo del servizio.

Inoltre la Carta dei Servizi contribuisce a rendere espliciti diritti e doveri di tutti coloro che sono coinvolti nell'organizzazione e nella fruizione del servizio di Biblioteca.

Si intende infine offrire all'utente l'opportunità di interagire con la Biblioteca affinché possa diventare parte attiva di un percorso di crescita e coinvolgimento, inteso anche a formulare proposte di miglioramento per rendere i servizi bibliotecari più completi e a misura dell'utente.

2. I Principi Fondamentali

Eguaglianza.

La Biblioteca Pubblica Comunale di Canal San Bovo ispira ogni sua attività al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e il servizio bibliotecario valgono nella stessa misura per tutti. La Biblioteca non opera, nell'erogazione dei propri servizi, alcuna distinzione per motivi riguardanti l'orientamento sessuale, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche. Essa garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

La Biblioteca applica il principio dell'uguaglianza nel senso di non operare alcuna ingiustificata discriminazione tra gli utenti portatori di condizioni personali e sociali diverse, senza che una tale applicazione comporti in modo automatico l'uniformità delle prestazioni per tutti: sono invece previste ed esplicitate nella presente Carta quelle iniziative ed azioni positive volte ad adeguare l'erogazione del servizio bibliotecario alle esigenze degli utenti portatori di abilità differenti.

Imparzialità.

La Biblioteca Pubblica Comunale di Canal San Bovo ispira il comportamento dei propri operatori a criteri di obiettività, giustizia ed 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 particolari di utenti, per i quali risulti funzionale l'adozione di condizioni particolari di erogazione del servizio.

Continuità.

L'apertura al pubblico della Biblioteca e l'erogazione dei servizi in essa previsti deve essere continua, regolare e senza interruzioni, nell'ambito degli orari comunicati al pubblico.

In caso di riduzione o interruzione del servizio per motivi tecnici e organizzativi, si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile. In ogni caso si impegna a comunicare le variazioni degli orari di apertura e fornitura dei servizi attraverso comunicazioni affisse in Municipio e tramite il sito web e i social network.

Diritto di scelta.

La Biblioteca Pubblica Comunale di Canal San Bovo non effettua alcuna censura ideologica, politica e religiosa all'atto della selezione dei documenti da inserire nella collezione disponibile al pubblico e si impegna a raccogliere le diverse espressioni del pensiero per riflettere la pluralità dei punti di vista negli orientamenti e nei giudizi sull'evoluzione della società.

La Biblioteca Pubblica Comunale di Canal San Bovo si impegna a raccordarsi con le altre biblioteche del territorio di Primiero nella definizione degli orari di apertura al pubblico e nella scelta dei servizi erogati per offrire ai cittadini la più ampia opportunità di scelta nell'accesso alle diverse biblioteche distribuite sul territorio.

Partecipazione.

La Biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, garantendo modi semplici per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, 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 o altro materiale da acquisire all'interno della collezione o da destinare ad altri scopi.

Promuove la partecipazione degli utenti alle attività culturali della Biblioteca, offrendo loro l'opportunità di mettere a disposizione le proprie competenze personali e professionali a titolo gratuito.

Promuove una volta all'anno un'assemblea pubblica con i lettori per la presentazione dei risultati di servizio e per raccogliere le osservazioni degli utenti.

Efficienza ed efficacia.

La Biblioteca Pubblica Comunale di Canal San Bovo ispira la propria azione quotidiana ai criteri di efficacia (utilizzo delle risorse in modo da raggiungere i migliori risultati) e di efficienza (conseguendo gli obiettivi prefissati). A tale scopo, si impegna a misurare i propri indicatori di servizio e a promuovere tutte quelle azioni collaborative dalle quali derivare economie di scala.

Biblioteca "amica della famiglia".

La Biblioteca Pubblica Comunale di Canal San Bovo si propone come "spazio amico delle famiglie", attraverso la partecipazione a "Nati per Leggere" e ai "Piani annuali di interventi in materia di politiche familiari" del Comune – adozione marchio "Family in Trentino".

La Provincia autonoma di Trento ha istituito, con il Piano degli interventi in materia di politiche familiari, il Progetto "Trentino territorio amico della famiglia". Per facilitare l'individuazione delle organizzazioni che hanno aderito al progetto la Provincia ha predisposto un apposito marchio: "Family in Trentino", <http://www.familyintrentino.it>.

Il Comune di Canal San Bovo ha ottenuto la certificazione "Comune amico della famiglia con determinazione n.36 del 23 ottobre 2008 del Dirigente dell'Agenzia provinciale per la famiglia. Il marchio è stato poi riconfermato con determinazione del dirigente provinciale n. 175 del data 28 Luglio 2014.

Le attività della Biblioteca Pubblica Comunale di Canal San Bovo sono parte integrante del "Piano annuale di interventi in materia di politiche familiari" del Comune.

La Biblioteca Pubblica Comunale di Canal San Bovo aderisce al progetto nazionale "Nati per Leggere". Dal 1999, il progetto ha l'obiettivo di promuovere la lettura ad alta voce ai bambini di età compresa tra i 6 mesi e i 6 anni. Recenti ricerche scientifiche dimostrano come il leggere ad alta voce, con una certa continuità, ai bambini in età prescolare abbia una positiva influenza sia dal punto di vista relazionale (è una opportunità di relazione tra bambino e genitori), che cognitivo (si sviluppano meglio e più precocemente la comprensione del linguaggio e la capacità di lettura). Inoltre si consolida nel bambino l'abitudine a leggere che si protrae nelle età successive grazie all'approccio precoce legato alla relazione.

Tutte le informazioni sul progetto "Nati per Leggere" in Trentino si possono trovare sul sito:

http://www.trentinocultura.net/soggetti/biblio/sbt/nati_per_leggere_h.asp

3. Riferimenti normativi

- "Manifesto IFLA/UNESCO sulle biblioteche pubbliche" 1994
<http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/ital.htm>
- "Codice dei beni culturali e del paesaggio, ai sensi dell'articolo 10 della legge 6 luglio 2002, n. 137"
<http://www.camera.it/parlam/leggi/deleghe/testi/04042dl.htm>
- "Legge provinciale sulle attività culturali", LP 15 dd.3.10.2007
http://www.trentinocultura.net/doc/soggetti/biblio/sbt/lp15_2007.pdf
- "Regolamento concernente: requisiti, caratteristiche e servizi delle biblioteche del Sistema Bibliotecario trentino", approvato con Decreto del Presidente della Provincia Autonoma di Trento 24-99/Leg. Dd. 27.11.2012
<http://www.trentinocultura.net/doc/soggetti/biblio/sbt/Regolamentoattuativoart17.pdf>
- "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994
<http://www.funzionepubblica.gov.it/TestoPDF.aspx?d=16818>

4. Risorse

4.1. Sede

La Biblioteca Pubblica Comunale è stata istituita dal Comune di Canal San Bovo con provvedimento n.78 del 25 settembre 1971.

La Biblioteca occupa il pianterreno della Casa Municipale a Canal San Bovo – via Roma 58.

È articolata in due diverse sale:

- la prima – Sala Lettura – ospita il bancone reference, le postazioni computer, l'emeroteca, la letteratura adulti, la sezione multimediale e la sezione bambini/ragazzi;
- la seconda – Sala Sudio – ospita la saggistica adulti, la sezione consultazione, la sezione trentina e la sezione locale.

Biblioteca amica della famiglia

Gli spazi della Biblioteca offrono alle famiglie una sezione bambini/ragazzi dedicata, dove si trova l' "Angolo morbido", con un grande tappeto, divanetti e pouf per i più piccoli, l' "Angolo Allattamento", con la poltrona a dondolo. Per i bambini più grandi c'è un grande tavolo rotondo. Nel bagno a servizio della Biblioteca è predisposto l' "Angolo Fasciatoio".

4.1.1. Apertura

Lunedì	15 – 18,30	20 - 22
Martedì	15 – 18,30	
Mercoledì	15 – 18,30	20 - 22
Giovedì	15 – 18,30	
Venerdì	15 – 18,30	20 - 22

In alcune situazioni le aperture serali non possono essere garantite. Inoltre durante gli orari di apertura non tutti i servizi avanzati sono coperti, in particolare il servizio di reference, ovvero "richieste di ricerca" (cfr. 5.6.2) e il servizio di prestito interbibliotecario (cfr. 5.4.2).

La biblioteca si impegna a comunicare eventuali chiusure straordinarie con almeno 24 ore di anticipo con cartello affisso in Municipio e sul gruppo Facebook "Canal San Bovo", garantendo comunque almeno 230 giornate di apertura annuali.

Variazioni permanenti dell'orario di apertura devono essere comunicate agli utenti almeno 15 giorni prima del cambio di orario.

risorse	parametri		valori (agg. 12-2014)
Sede	Superficie al pubblico		158 mq
	Posti a sedere Sala Lettura	Adulti	15
		Ragazzi	4
		Angolo morbido	10
		Sedia a dondolo	1
	Posti a sedere Sala Studio		10
	Posti a sedere Terrazza		12
	Bagno con accesso disabili	con fasciatoio	1
	Apertura settimanale media		23,5 ore
Strumenti tecnici	PC a disposizione degli utenti		4
	Stampante multifunzione		1
	Maxischermo e sistema audio 5 casse		1
	Videoproiettore		1
	Ipad		1
	Giradischi		1
	Scanner diapositive		1
	Sistema per riversamento VHS su DVD		1

4.2. Collezioni

Il patrimonio è in continua espansione ed è attualmente costituito da circa 13.100 documenti fra libri e audiovisivi, e 25 titoli fra periodici e quotidiani.

Sezione		Percentuale documenti sul totale (agg. 12-2014)
Adulti	Letteratura	19,8 %
	Saggistica	35,1 %

	Mediateca	3,1 %
	Sezioni Locali (T e P)	15,3%
Emeroteca		0,2 %
Bambini		8,4 %
Ragazzi	Narrativa	13 %
	Saggistica	6,1 %

4.2.1. Costruzione delle collezioni

La descrizione dettagliata delle raccolte e le modalità di sviluppo delle collezioni sono contenute nella "Carta delle Collezioni", liberamente scaricabile dal sito: <http://canalsanbovo.net/Biblioteca-canal-san-bovo.html>.

4.2.1.1. Sezioni e raccolte particolari

Per agevolare il più possibile la fruizione dei materiali disponibili in Biblioteca, sono state create particolari sezioni, fra cui:

- Sezione Fumetto
- Sezione Informatica
- Sezione Narrativa in lingua straniera

Biblioteca amica della famiglia

Particolare attenzione viene data alle tematiche relative alla famiglia, per è stata creata una sezione "FIT: lo scaffale dei genitori", che raccoglie materiali sull'essere genitori e famiglia.

La sezione "BN – bambini" raggruppa narrativa e divulgazione fino ai 6 anni.

Le sezioni "RN – narrativa ragazzi" e "R – saggistica ragazzi" raccolgono i materiali per ragazzi dai 6/7 ai 12/13 anni.

La sezione "R – saggistica ragazzi" La sezione "GN – giovani adulti" raccoglie documenti di narrativa destinati ai ragazzi fino ai 18 anni.

4.2.1.1.1. Sezione locale

La sezione locale della Biblioteca raccoglie tutta la documentazione di carattere monografico, periodico e multimediale inerente la Valle del Vanoi, la Comunità di Primiero, il Trentino ed i territori limitrofi (in particolare l'area feltrina), dal punto di vista storico, culturale, sociale, economico, antropologico, letterario, iconografico, del costume. È divisa in:

- P – Primiero
- T – Trentino
- BL – territorio feltrino

4.2.2. Proposte di acquisto e donazioni

Gli utenti possono in qualunque momento proporre dei suggerimenti d'acquisto. La proposta di acquisto non è sindacabile sotto il profilo contenutistico e deve sempre essere accolta tranne nei seguenti casi:

- non è coerente con le caratteristiche del patrimonio della Biblioteca e con la sua politica di acquisto
- è un manuale scolastico o universitario
- è una novità in corso di acquisizione
- il libro richiesto è fuori commercio

- il libro è già presente in molteplici copie nel CBT
- il costo della pubblicazione richiesta eccede le possibilità offerte dal budget disponibile.

La richiesta di acquisto deve essere inoltrata attraverso gli appositi registri dei desiderata presenti in Biblioteca, oppure via e-mail.

L'utente, la cui richiesta sia accettata, ha diritto ad avere per primo in prestito il documento richiesto.

Le donazioni di singoli documenti o di intere raccolte vengono accettati dalla Biblioteca, ad eccezione di enciclopedie e documenti in cattivo stato di conservazione. La Biblioteca si riserva il diritto di valutare l'eventuale inserimento dei doni nelle proprie raccolte, in base ai criteri adottati nella "Carta delle collezioni". Questi materiali potranno essere utilizzati dalla Biblioteca per attività coerenti con le propri principi istituzionali e potranno essere ceduti ad associazioni di volontariato o anche in forma di offerta libera con lo scopo di raccogliere fondi per lo sviluppo dei servizi bibliotecari.

4.3. Personale

Il personale bibliotecario opera in piena autonomia per quanto riguarda l'organizzazione tecnica del servizio, nel pieno rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali ed internazionali.

Il personale bibliotecario e gli altri operatori temporanei (personale del comune per sostituzione ferie, progetti speciali, volontari) si impegnano a:

- rispondere ai seguenti requisiti: 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.

L'aggiornamento professionale permanente del personale tecnico bibliotecario è un impegno che l'ente locale assume, garantendo interventi organici e regolari, ed è un compito del bibliotecario, che ad esso si dedica con continuità anche al di fuori di iniziative organizzate.

Il personale bibliotecario di ruolo, temporaneo e volontario si attiene ai principi della presente Carta e agli orientamenti espressi dai seguenti documenti:

- Atto d'indirizzo per l'anno in corso, approvato dalla Giunta Comunale
Ricericabile su <http://www.albotelematico.tn.it/bacheca/canal-san-bovo>
- Codice di comportamento dei dipendenti pubblici
http://www.funzionepubblica.gov.it/media/1079951/dpr16apr2013_codice_comportamento.pdf
- Codice deontologico del Bibliotecario
<http://www.aib.it/chi-siamo/statuto-e-regolamenti/codice-deontologico/>

4.4. La cooperazione interbibliotecaria

La Biblioteca Pubblica Comunale di Canal San Bovo fa parte del Sistema Bibliotecario Trentino e aderisce al Catalogo Bibliografico Trentino.

5. Servizi

5.1. Accesso

La Biblioteca è aperta a tutti.

Non è ammesso l'accesso con modalità che possano disturbare gli altri utenti, pregiudicando il servizio della Biblioteca.

Per soddisfare al meglio i bisogni degli utenti le modalità di utilizzo delle due Sale della Biblioteca sono diversificate:

SALA LETTURA		SALA STUDIO	
<i>Si può</i>	<i>Non si può</i>	<i>Si può</i>	<i>Non si può</i>
Parlare e conversare a voce bassa	Correre	Studiare in un ambiente confortevole e silenzioso	Usare il proprio telefono
Usare il proprio telefono, con suoneria in modalità "silenzioso" e tono di voce basso	Entrare con pattini, skateboard, biciclette, monopattini e altri strumenti di locomozione	Ricerare liberamente testi di saggistica, testi della sezione locale, consultare documenti non ammessi al prestito	Conversare
Leggere e consultare i propri libri			
È possibile entrare con animali di piccola taglia, che il padrone deve tenere sempre in braccio.	Gli animali non possono entrare nella zona bambini ragazzi		

In situazioni particolari e temporanee, come ad esempio attività per bambini, manifestazioni ed esposizioni e comunque con avviso preventivo, le modalità di utilizzo delle Sale possono essere provvisoriamente sospese.

5.2. Consultazione e lettura in sede

La consultazione dei materiali a scaffale aperto è libera. Informazioni sulla collocazione dei materiali a scaffale vengono fornite a richiesta dal personale bibliotecario.

È permessa la consultazione di libri propri nelle sale della Biblioteca.

La Biblioteca garantisce spazi idonei per la consultazione dei propri materiali con particolare attenzione ai documenti non ammessi al prestito.

La consultazione dei documenti posseduti dalla Biblioteca è gratuita.

5.3. Iscrizione e rilascio della tessera

La tessera di iscrizione ai servizi della Biblioteca è gratuita e consente di usufruire dei servizi di prestito personale, consultazione e informazione bibliografica. La tessera ha validità illimitata.

Possono iscriversi alla Biblioteca tutti i cittadini italiani e stranieri che presentino un documento di identità valido (carta d'identità, passaporto, permesso di soggiorno, patente di guida). Per i minori di 18

anni è richiesta l'autorizzazione scritta (attraverso la firma del modulo di iscrizione) da parte di un genitore (o in alternativa nonna/o, zia/o o fratello maggiorenne, con documento di identità valido).

L'utente si impegna a comunicare alla Biblioteca ogni variazione dei dati personali e delle informazioni che ha fornito al momento del rilascio, sia per facilitare le comunicazioni della Biblioteca, sia per partecipare attivamente all'aggiornamento statistico dei dati sugli utilizzatori del servizio. In caso di smarrimento o furto l'utente è tenuto ad informare prima possibile la Biblioteca, che provvederà a sostituire la tessera, invalidando il vecchio codice. In assenza di comunicazione la responsabilità dell'uso di quella tessera rimane di responsabilità dell'utente titolare. La tessera è personale, ma talvolta può essere usata dai propri famigliari (ad esempio genitori o figli). Un utente non può in ogni caso usare la tessera di altri famigliari se la sua viene bloccata.

5.4. Prestiti

Ogni utente ha facoltà di prendere in prestito fino ad un massimo di 5 opere tra libri, DVD e CD musicali.

Il prestito dura 30 giorni per i libri e 10 giorni per i DVD e CD. Il prestito è rinnovabile per altri 30/10 giorni, 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 una sola volta. Per particolari categorie di utenti (insegnanti, laureandi, ricercatori) è possibile estendere il numero massimo dei pezzi prestabili, a fronte di documentate necessità temporanee di studio o lavoro.

L'uso della tessera per l'accesso al prestito è vivamente consigliato dalla Biblioteca, perché permette di velocizzare la procedura ed elimina rischi di errata digitazione dei codici dell'utente. Nel caso in cui l'utente non abbia portato con sé la tessera il prestito viene comunque garantito, con modalità più lenta, attraverso l'identificazione personale da parte del personale bibliotecario o l'esibizione di un documento di identità valido.

La Biblioteca aiuta gli utenti a rispettare i tempi del prestito, attraverso:

- Un segnalibro con promemoria scadenza del prestito
- Comunicazioni SMS o e-mail

L'utente è direttamente responsabile dei documenti presi a prestito fino alla loro restituzione. L'utente che smarrisce o danneggia un documento è tenuto a riacquistare lo stesso documento o, se fuori commercio, altro di pari valore indicato dal personale bibliotecario.

5.4.1. Prenotazioni

Gli utenti possono effettuare la prenotazione dei documenti già in prestito rivolgendosi di persona agli operatori della Biblioteca, per telefono o e-mail, dichiarando il proprio numero di tessera. I materiali della Biblioteca si possono prenotare anche sul sito <http://www.cbt.biblioteche.provincia.tn.it/oseegenius/home>, dopo essersi autenticati.

Appena il documento prenotato rientra, l'utente viene avvisato via SMS o e-mail.

Il materiale prenotato rimane fermo a disposizione dell'utente che l'ha richiesto per 5 giorni, se entro questo tempo l'utente non è ancora passato a ritirarlo il documento torna disponibile al prestito.

5.4.2. Prestito interbibliotecario provinciale

Il prestito interbibliotecario provinciale consente di ricevere libri non disponibili nella Biblioteca ma posseduti da una delle biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario Trentino; in maniera analoga la Biblioteca fornisce i propri libri alle altre biblioteche del Sistema.

Appena il documento richiesto in PI arriva in Biblioteca, l'utente viene avvisato via SMS o e-mail. Il materiale prenotato rimane fermo a disposizione dell'utente che l'ha richiesto per 10 giorni, se entro questo tempo l'utente non è ancora passato a ritirarlo, il documento viene rispedito alla Biblioteca proprietaria.

La restituzione va effettuata entro 30 gg e di norma non è previsto il rinnovo, tranne in casi di motivata richiesta.

Le istruzioni e il Regolamento relative al servizio sono a cura della Provincia Autonoma di Trento.

5.4.3. Materiali esclusi dal prestito

Sono esclusi dal prestito, ma sempre consultabili in sede:

- Enciclopedie, atlanti e dizionari
- Parte della sezione locale (P): materiali e documenti che la Biblioteca possiede solo in un'unica copia (La Biblioteca ha l'obbligo di conservare la documentazione locale).

Sono temporaneamente esclusi dal prestito anche i film usciti in DVD da meno di 18 mesi (come da art.69 della Legge 633 dd.22.04.1941 "Protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio").

5.4.4. Restituzioni

Al momento della restituzione l'utente è chiamato a verificare con l'operatore lo stato attuale della propria tessera. Su richiesta dell'utente è possibile emettere la ricevuta dell'avvenuta restituzione, inoltre è possibile richiedere la stampa dello "status prestiti".

L'utente può verificare la situazione aggiornata dei suoi prestiti anche on-line nell'area personale del sito <http://www.cbt.biblioteche.provincia.tn.it/oseegenius/home> (accesso con autenticazione).

5.5. Internet

Il servizio di accesso ad Internet è parte integrante delle risorse messe a disposizione dalla Biblioteca per soddisfare i bisogni informativi degli utenti. La Biblioteca offre l'accesso ad Internet per soddisfare le esigenze di ricerca degli utenti in coerenza con la missione e gli obiettivi di studio, ricerca e documentazione della Biblioteca.

Il servizio Internet è gratuito ed è subordinato al rilascio di una password personale, legata alla tessera utente. La prima volta che si accede al servizio è necessario registrarsi presentando al personale bibliotecario la propria tessera utente e un documento di identità. Per i minorenni è necessario anche documento di un genitore - o responsabile maggiorenne. Vengono forniti nome utente e password e l'abilitazione è immediata.

Il download su supporti personali, cd rom o periferiche esterne di memoria di massa come la chiave USB è gratuito.

Per ragioni tecniche la Biblioteca non è in grado di garantire agli utenti la riservatezza dei percorsi di ricerca da loro compiuti durante la navigazione in rete.

La Biblioteca non è responsabile della qualità delle informazioni presenti sulla rete.

Il personale bibliotecario offre assistenza di base sui principali comandi per la navigazione in Internet e per effettuare ricerche bibliografiche con particolare riferimento ai cataloghi in linea delle biblioteche.

5.5.1. Postazioni PC della Biblioteca

Ogni utente ha a disposizione un'ora di tempo al giorno. Per accedere alle postazioni è necessario prenotarsi, tramite il registro prenotazioni al bancone reference. Se non ci sono

altre persone in attesa di utilizzare la postazione, l'utente può rimanere al PC anche oltre il termine della sua ora.

5.5.2.WI-FI

Lo stesso sistema di autenticazione funziona anche per il servizio di collegamento a Internet via WiFi. Per il servizio WiFi non sono previsti limiti temporali.

5.6. Informazione e documentazione

5.6.1. Accesso al catalogo

Il catalogo della Biblioteca è parte integrante del Catalogo Bibliografico Trentino (CBT) e si consulta in internet all'indirizzo <http://www.cbt.biblioteche.provincia.tn.it/oseegenius/home>.

La Biblioteca - tramite Informatica Trentina - garantisce l'aggiornamento in tempo reale delle informazioni bibliografiche presenti all'interno del Catalogo. Il catalogo fornisce indicazioni in tempo reale sulla disponibilità dei documenti e permette agli utenti loggati di effettuare prenotazioni immediate. L'ordine di precedenza sulle prenotazioni è affidato alle registrazioni cronologiche del sistema. Gli utenti tesserati possono accedere all'area personale (tramite autenticazione) e possono visionare la loro situazione prestiti attuali e storici.

5.6.2. Richieste di ricerca

La Biblioteca offre servizi di informazione al pubblico e fornisce consulenze bibliografiche e assistenza alla consultazione dei cataloghi e delle banche dati

Il servizio di informazione bibliografica e di assistenza agli utenti è garantito per tutto il tempo di apertura della Biblioteca.

5.6.2.1. Consulenze e ricerche personalizzate

Il personale bibliotecario offre assistenza personalizzata e gratuita per la realizzazione di ricerche bibliografiche specifiche, fornendo indicazioni e suggerimenti utili alla consultazione di cataloghi e repertori in linea, all'accesso ai documenti posseduti dalla Biblioteca e al recupero d'informazioni presenti in Internet.

5.6.3. Comunicazione

La Biblioteca ha una propria pagina all'interno del sito istituzionale del Comune di Canal San Bovo <http://canalsanbovo.net/Biblioteca-canal-san-bovo.html>. In questo spazio si trovano informazioni dettagliate sui servizi, sulle variazioni di orario, sulle variazioni di espletamento dei servizi, e sugli eventi culturali promossi dalla Biblioteca, oltre ad un archivio delle attività passate e bibliografie su tematiche specifiche.

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

La Biblioteca attiva le proprie comunicazioni anche attraverso strumenti web 2.0, quali i social network, in particolare Facebook (attraverso la pagina in comune con la Biblioteca Intercomunale di Fiera di Primiero "Biblioteche in Primiero" e il gruppo "Canal San Bovo") e in via sperimentale Twitter (attraverso il profilo "@BibliotecaCSB").

La Biblioteca pubblica le proprie notizie anche sul bollettino comunale "Vanoi notizie" a cadenza semestrale.

5.7. Attività didattica, promozione alla lettura e promozione culturale

5.7.1. Visite scolaresche

La Biblioteca incentiva visite e attività specifiche per le scolaresche di ogni grado ed ordine. Le attività possono essere proposte direttamente dalla Biblioteca, costruite assieme, oppure eseguite su richiesta delle istituzioni scolastiche. Le visite in Biblioteca possono essere svolte la mattina, dal lunedì al giovedì, concordando gli orari con il personale bibliotecario.

5.7.2. Corsi per adulti

La Biblioteca organizza corsi di aggiornamento e formazione per gli adulti, in base alle esigenze della comunità. Gruppi di utenti e associazioni possono proporre tematiche ed argomenti per nuovi percorsi formativi.

5.7.3. "C'era una volta... in Biblioteca"

Biblioteca amica della famiglia

"C'era una volta... in Biblioteca" è il progetto specifico per la promozione alla lettura dei bambini. A cadenza mensile vengono proposte letture animate, laboratori creativi e incontri su varie tematiche (es: ambiente, acqua...) in collaborazione con altre realtà del territorio. Alcune attività creative vengono proposte a bambini e genitori, che hanno così uno spazio/momento per fare/stare assieme. Durante i mesi turistici vengono proposte letture fuori dagli spazi consueti della Biblioteca, in collaborazione con associazioni e enti del territorio.

6. Impegni della Biblioteca

6.1. Standard di qualità dei servizi offerti

Gli indici presi in esame, tratti dal volume "Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane" edito dall'Associazione Italiana Biblioteche, permettono di mettere in rapporto le performance dei servizi della Biblioteca di Canal San Bovo con i valori medi riportati dalle biblioteche pubbliche italiane.

indice	come si ottiene	Indice CSB (agg. 12-2014)	Indice AIB Comuni inferiori a 10.000 abitanti
Indice di superficie	Area dei servizi al pubblico/ popolazione*10	0,98	0,48
Indice di apertura	(ore di apertura mattutina/3)+ ore di apertura pomeridiana e serale	23,5	21,55
Dotazione di personale	Personale (FTE)/ popolazione*2000	1	0,62
Dotazione documentaria	Documenti posseduti/popolazione	9,12	2,09
Dotazione di periodici	Periodici correnti/popolazione	16,17	6,48
Indice delle accessioni	(acquisti+donazioni)/ popolazione*1000	386,19	132,57
Impatto	Iscritti attivi/popolazione*100	16,73%	15%
Prestito	Prestiti/popolazione	1,64	1,11

Circolazione	Prestiti/dotazione documentaria	0,18	0,55
Fidelizzazione	Prestiti/iscritti attivi	9,75	7,71
Frequentazione	Visite in Biblioteca/popolazione	3,38	2,19
Affollamento	Media settimanale di visite/ore apertura settimanale	5,28	10,63
Costo dei servizi	Spesa/(prestiti+visite)	7,54 €	12,91 €

6.2. Impegni della Biblioteca

Nella seguente tabella sono elencati gli impegni che la Biblioteca intende mantenere nel prossimo biennio, per garantire una buona qualità dei servizi bibliotecari.

A chiusura di ogni anno verrà preparato un resoconto, che riporterà se tutti gli impegni sono stati mantenuti o meno. Il resoconto verrà pubblicato sul sito: <http://www.canalsanbovo.net/biblioteca-canal-san-bovo.html>.

Area		Impegno
Risorse	Apertura	Garantire almeno 230 giorni all'anno di apertura
	Collezioni	Acquistare almeno 500 copie fra libri e materiale multimediale, di cui: almeno il 25% del budget per la sezione bambini/ragazzi e almeno 100 fra dvd e kit multimediali.
		Risposta a proposta di acquisto da parte degli utenti in massimo 7 giorni, nel 95% dei casi, se negativa deve essere motivata.
	Personale	Il personale della Biblioteca è tenuto a partecipare ad almeno 16 ore di formazione/aggiornamento all'anno.
Informazione e documentazione	Comunicazione	- Pubblicazione "Bollettino novità", con cadenza almeno quadrimestrale - Aggiornamento del sito: http://www.canalsanbovo.net/biblioteca-canal-san-bovo.html con cadenza almeno bimestrale - Aggiornamento attività facebook e twitter almeno ogni due giorni
Attività didattica e promozione alla lettura		- Organizzazione di almeno 8 eventi riservati ai bambini e alle loro famiglie (ad esempio: letture animate, laboratori...) - Organizzazione di almeno due corsi per adulti
Partecipazione degli utenti		Realizzazione di incontro annuale per discutere dei possibili miglioramenti del servizio
		Risposta a proposte degli utenti su organizzazione corsi e/o eventi in massimo 20 giorni, nel 95% dei casi.

7. Utenti

7.1. Diritti

Tutti gli utenti hanno diritto a:

- 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 e dai Regolamenti
- 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 del servizio
- ottenere la tutela prevista dalla presente Carta in caso di mancato rispetto degli standard

7.2. Doveri

Gli utenti devono:

- 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
- fare un uso responsabile della propria tessera della Biblioteca e dell'account per la navigazione in Internet
- rispettare la normativa vigente in materia di diritto d'autore

7.3. Partecipazione

La Biblioteca garantisce la massima partecipazione degli utenti come singoli e come associati 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.

8. Validità e pubblicazione della Carta

La Carta è stata redatta a novembre 2014 e è stata approvata dalla Giunta Comunale con

La Carta è soggetta a revisione biennale.

La Carta è liberamente scaricabile dal sito: <http://canalsanbovo.net/Biblioteca-canal-san-bovo.html>.