



Comune di Lavis

CARTA DEI SERVIZI

Biblioteca intercomunale di Lavis e Terre d'Adige

Approvata con deliberazione di Giunta comunale 217 di data 20.08.2020



INDICE

◆ PREMESSA	p. 3
◆ STORIA DELLA BIBLIOTECA	
p. 5	
◆ PROFILO DELLA BIBLIOTECA	p. 4
◆ MISSIONE DELLA BIBLIOTECA	p. 5
◆ STRUMENTI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	p. 5
◆ SERVIZI	p. 5
◆ IMPEGNI DELLA BIBLIOTECA E DEGLI UTENTI RISPETTO ALL'ORG.NE	p. 7
· AMBIENTI	p. 7
· RACCOLTE DOCUMENTARIE	p. 7
· PERSONALE	p. 8
· RISORSE	p. 9
◆ IMPEGNI DELLA BIBLIOTECA E DEGLI UTENTI RISPETTO AI SERVIZI	p. 10
· LETTURA E CONSULTAZIONE IN SEDE	p. 10
· SERVIZIO DI RIPRODUZIONE	p. 11
◆ TESSERA	p. 11
◆ PRESTITO	p. 11
◆ PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO	p. 13
◆ INFORMAZIONE CONSULENZA ORIENTAMENTO E COMUNICAZIONE	p. 14
· REFERENCE	p. 14
◆ PATRIMONIO E DOCUMENTAZIONE	p. 15
· CRITERI DI SELEZIONE PER LE ACQUISIZIONI	p. 15
◆ CONSULTAZIONE DEL CATALOGO E NAVIGAZIONE IN INTERNET	p. 16
◆ INIZIATIVE	p. 17
◆ ATTIVITÀ DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	p. 18
◆ VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI	p. 18
◆ APPENDICE NORMATIVA	p. 18
◆ ALLEGATO A (Costo di riproduzione)	p. 19

Carta dei servizi
Biblioteca intercomunale di Lavis e Terre d'Adige
Sistema Bibliotecario Trentino

PREMESSA

La Carta dei Servizi intende rendere disponibili ai cittadini tutte le informazioni utili a favorire un rapporto diretto tra la Biblioteca e i propri utenti. Nella Carta sono descritte le modalità di erogazione dei servizi e sono dichiarati gli obiettivi che la Biblioteca si impegna a raggiungere, definendo gli standard di qualità che ogni cittadino può direttamente controllare. È un patto fra Biblioteca ed utenti che prevede impegni reciproci e regole trasparenti.

La Carta dei Servizi recepisce le direttive contenute nelle delibere della Provincia autonoma di Trento che, in virtù del proprio Statuto di autonomia, esercita competenza primaria in materia di biblioteche e svolge per il tramite dell'Ufficio per il Sistema bibliotecario trentino del Servizio Attività culturali un ruolo di coordinamento e sostegno alle biblioteche.

La Biblioteca intercomunale di Lavis e Terre d'Adige 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:

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

STORIA DELLA BIBLIOTECA

La Biblioteca comunale di Lavis è stata inaugurata il 22 novembre 1970.

La Biblioteca di Lavis fu istituita il 20 novembre 1969 con Delibera consigliere n. 52 per volontà del Comune di Lavis, che riconobbe in essa un importante strumento di promozione e di sviluppo culturale.

La Biblioteca, che aveva sede al secondo piano del municipio, consisteva di due stanze comunicanti, nelle quali trovarono spazio 40 posti a sedere. La dotazione libraria contava inizialmente 500 volumi, abbonamenti a cinque riviste e a due quotidiani.

Nel 1974 l'amministrazione individuò una nuova sede per la biblioteca nei locali a piano terra dell'edificio comunale, con accesso diretto da via Matteotti. L'8 ottobre 1974 vennero aperti al pubblico i nuovi locali, molto più ariosi e accoglienti dei precedenti e di metratura raddoppiata.

Già nel 1980 l'amministrazione comunale era intenzionata a ristrutturare tutto l'edificio comunale e prospettò il trasloco temporaneo degli uffici, compresa la Biblioteca, presso un

edificio comunale di via De Gasperi, appena sistemato e pronto per ospitare la scuola elementare. La Biblioteca venne quindi collocata al terzo piano del nuovo edificio, nel sottotetto, raggiungibile attraverso tre rampe di scale e un ascensore e il 20 gennaio 1981 fu riaperta.

Nel febbraio del 1992, la Biblioteca entrò nella rete informatica del Catalogo Bibliografico Trentino (CBT).

Nel frattempo l'amministrazione comunale aveva acquistato e ristrutturato un edificio nel centro del paese per accogliere la Biblioteca, l'archivio storico, l'auditorium e una sala mostre. Il 14 settembre 1992 la vecchia sede venne chiusa e il 12 ottobre fu inaugurata la nuova struttura. I nuovi locali molto ampi e luminosi divennero la sede definitiva della Biblioteca, rimasta quella attuale, sita in piazzetta degli Alpini 6.

I Comuni di Lavis e Zambana firmarono il 27 febbraio 2009 una convenzione per la gestione del servizio bibliotecario; la Biblioteca di Lavis assunse il carattere di biblioteca intercomunale, articolandosi in una sede e in un punto di lettura.

Il Comune di Lavis intitolò la biblioteca il 6 settembre 2009 al prof. Albino Casetti (1916-2005), cittadino onorario, storico e archivista.

Il 20 dicembre 2018 fu firmata una nuova convenzione per i servizi bibliotecari tra i Comuni di Lavis, Zambana e Nave San Rocco.

Dal gennaio del 2019, in seguito alla fusione dei due comuni partner, la biblioteca è denominata correntemente Biblioteca intercomunale di Lavis e Terre d'Adige. Si articola in biblioteca con sede a Lavis in piazzetta degli Alpini 6 e in due punti di lettura con sedi nel Comune di Terre d'Adige, a Zambana in piazza Ss. Filippo e Giacomo 5 e a Nave San Rocco in via IV Novembre 14.

PROFILO DELLA BIBLIOTECA

La Biblioteca intercomunale di Lavis-Terre d'Adige è classificata come biblioteca di pubblica lettura. Garantisce a tutti i cittadini un servizio di base per rispondere al bisogno di informazione, cultura, formazione permanente e del tempo libero; costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali e allo stesso tempo contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future, svolgendo servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento.

Essa concorre a garantire il libero accesso alle diverse espressioni del pensiero e della creatività umana, secondo i principi fissati dalla Costituzione della Repubblica Italiana, quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.

La biblioteca si propone come luogo che concorre alla:

- a) soddisfazione delle aspirazioni personali, allo sviluppo delle facoltà creative e critiche e al proficuo utilizzo del tempo libero per la migliore qualità della vita;
- b) integrazione sociale in grado di accrescere la consapevolezza del valore della cultura come fattore di progresso civile ed economico;
- c) formazione e all'apprendimento permanenti, capaci di fornire il dialogo fra le generazioni attraverso l'uso dei vari linguaggi, codici e alfabeti;
- d) raccolta, conservazione e valorizzazione della documentazione per la memoria storica locale;
- e) realizzazione e promozione di attività culturali e di ricerca correlate alle funzioni proprie di diffusione della cultura, della lettura e dell'informazione, nonché attuazione di iniziative che contribuiscono all'educazione del cittadino anche in collaborazione con la scuola, gli enti pubblici, le istituzioni e le associazioni locali.

MISSIONE DELLA BIBLIOTECA

L'Amministrazione comunale attraverso la biblioteca si propone di raggiungere i seguenti obiettivi:

- reperire, acquisire, ordinare, catalogare, conservare, tutelare e garantire l'uso pubblico di opere a stampa, periodici, documenti di vario genere compresi quelli audiovisivi e su supporti informatici;
- costituire un patrimonio di documentazione, il più possibile completo su Lavis e Terre d'Adige;
- promuovere l'uso delle proprie raccolte attraverso i servizi di informazione, la consultazione in sede e il prestito del materiale;
- promuovere gli interessi culturali della comunità organizzando, anche in collaborazione con altri enti e associazioni, un programma di attività culturali (mostre, letture, conferenze, presentazione di libri, dibattiti, ecc.);
- attivare strategie per avvicinare i ragazzi al libro e alla cultura, anche attraverso la scuola;
- garantire un luogo di studio e approfondimento a disposizione dell'intera cittadinanza;
- garantire un servizio di prestito, sia locale che interbibliotecario, con le biblioteche provinciali;
- garantire il libero accesso ad Internet e a programmi informatici di base;
- garantire la collaborazione con biblioteche e centri culturali operanti sul territorio provinciale, per la realizzazione degli obiettivi del Catalogo Bibliografico Trentino e dei programmi culturali di dimensione provinciale;
- assicurare un servizio di riproduzione del patrimonio conservato nella Biblioteca allo scopo di favorire la documentazione e la ricerca.

STRUMENTI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Le biblioteche 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.

SERVIZI

1 Accesso agli spazi della biblioteca

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

L'utente è invitato a non lasciare incustoditi oggetti personali (libri, cancelleria, computer, etc.). La biblioteca non risponde di eventuali furti e smarrimenti. La biblioteca non effettua servizio di deposito.

Cibi e bevande: è consentito consumare cibi e bevande in biblioteca e nell'atrio a piano terra, mantenendo un atteggiamento di rispetto nei confronti del materiale, degli spazi e degli altri utenti.

Telefoni cellulari: le suonerie dei telefoni devono essere silenziate.

2. Lettura e consultazione in sede

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

3. Tessera di iscrizione

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

4. Prestito

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

5. Prestito interbibliotecario

Il prestito interbibliotecario provinciale è il servizio che il SBT attiva per garantire pari opportunità e diritto di scelta agli utenti delle biblioteche indipendentemente dalla collocazione geografica e dalla collezione della singola struttura. L'utente, quindi, può accedere a tutto il patrimonio del SBT ammesso al prestito. Le modalità di utilizzo e funzionamento del prestito interbibliotecario seguono specifica disciplina.

6. Informazione, consulenza, orientamento e comunicazione

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

7. Patrimonio e documentazione

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

8. Consultazione on line del catalogo e Navigazione Internet

La biblioteca del Sistema garantisce il collegamento ad internet per la consultazione del CBT. La biblioteca di Lavis mette a disposizione 4 postazioni fisse di pc e una connessione wifi per la navigazione libera. Il punto di Lettura di Zambana dispone di una postazione fissa di pc. Le modalità di utilizzo degli accessi internet seguono specifica disciplina disponibile presso la biblioteca.

9. Iniziative

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

10. Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

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

IMPEGNI DELLA BIBLIOTECA E DEGLI UTENTI RISPETTO ALL'ORGANIZZAZIONE

■ AMBIENTI

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

La biblioteca si impegna ad offrire un servizio al pubblico di sei giorni alla settimana, dal lunedì al sabato, per almeno 280 giorni all'anno con orario di apertura al pubblico:

Sede di Lavis: dal lunedì, mercoledì e giovedì dalle 14.30 alle 18.30; martedì e venerdì orario continuato dalle 9.30 alle 18.30; sabato dalle 9.30 alle 12.00. La sede di Lavis è chiusa l'8 settembre, in occasione della festività del patrono.

Punto lettura di Zambana: martedì e giovedì dalle 14.30 alle 18.30; venerdì dalle 9.00 alle 12.00.

Punto di lettura di Nave San Rocco mercoledì e venerdì dalle 14.30 alle 18.30.

Possono verificarsi riduzioni o chiusure dei servizi in occasione di eventi straordinari ed esigenze momentanee che la Biblioteca si impegna a comunicare tempestivamente, attraverso specifici avvisi distribuiti all'interno della struttura, e pubblicati sul portale web dei comuni di Lavis e di Terre d'Adige.

■ RACCOLTE DOCUMENTARIE

La biblioteca si impegna a offrire il patrimonio documentario catalogato, ordinato e aggiornato secondo gli indirizzi della "Carta delle Collezioni", provvedendo una volta l'anno ad attività di controllo del posseduto attraverso i cataloghi topografici (o inventari) ed ogni cinque ad attività di revisione e scarto delle raccolte per i documenti deteriorati e non più rispondenti alle esigenze dell'utenza. Si impegna a curare una sezione che rappresenti le pubblicazioni di ambito territoriale locale.

La biblioteca organizza le proprie raccolte a seconda del contenuto trattato, collocandole a scaffale in modo tale da favorirne la fruizione diretta da parte dell'utente.

La biblioteca utilizza la Classificazione Decimale Dewey (CDD) per la collocazione a scaffale aperto dei libri di saggistica e narrativa; organizza i libri per bambini e ragazzi per fasce d'età e tipologia di materiale; prevede alcuni sezioni speciali come quella riservata alle pubblicazioni inerenti il paese di Lavis e il territorio limitrofo, la sezione dei fumetti, quella dei dvd, la sezione *Nati per Leggere* (NPL), i libri in Comunicazione Aumentativa Alternativa (CAA), gli albi illustrati per ragazzi, gli audiolibri, i libri in lingua originale.

Per la descrizione in dettaglio dell'articolazione, dell'ordinamento, dei criteri di sviluppo e dei livelli di copertura del patrimonio, si rinvia alla specifica "Carta delle collezioni", documento con il quale la biblioteca si dota di uno strumento indispensabile di programmazione e di trasparenza, nell'ambito della propria politica delle acquisizioni.

In linea generale la raccolta della biblioteca è costituita da documenti:

- che soddisfino il bisogno di informazione, svago, formazione e studio della propria comunità;
- che garantiscano la pluralità dei punti di vista;
- che garantiscano un buon livello di aggiornamento;
- che rispondano al principio dell'inclusione;
- che rispondano ai consigli e richieste di acquisto proposte dagli utenti.

La biblioteca è dotata delle seguenti sezioni e raccolte a scaffale aperto e disponibili sia per la consultazione in sede che per il prestito.

I libri sono ordinati e contrassegnati in base alla classificazione decimale Dewey (CDD) o a criteri speciali, come l'ideazione di etichette tematiche e simboliche. Sono in evidenza:

- la raccolta degli albi illustrati e prime letture per bambini dai 0 ai 7 anni (B-), ordinati in parte in base ad etichette e segnature tematiche che aiutano l'utente nella ricerca del libro preferito: favole, fiabe, libri sull'accoglienza, l'ambiente, l'amicizia, gli animali, l'autonomia, i castelli, il cibo, la crescita, le emozioni, la famiglia, la guerra, le prime nozioni, i libri, il lutto, la nanna, la nascita, le rime, le risate, la scuola, le stagioni, le streghe
- la raccolta degli albi illustrati della selezione Nati per Leggere (NPL-)
- la sezione narrativa per ragazzi 7-14 anni (RN-)
- la raccolta dei libri ad alta leggibilità (ALTA-RN-)
- la sezione di libri in Comunicazione Aumentativa Alternativa (CAA)
- le sezioni fumetti per adulti e per ragazzi (FUMETTI- ; RF-)
- la sezione poesie per bambini e ragazzi (RP-)
- la sezione narrativa giovani adulti 14-18 anni (GN-)
- la sezione saggistica per ragazzi dai 6 ai 14 anni (R-000-999)
- la sezione dvd per ragazzi (R-DVD)
- le sezioni narrativa e saggistica per adulti, ordinate secondo la CDD (000-999)
- la sezione narrativa in lingua straniera (inglese, tedesco, francese e spagnolo) per bambini e per adulti
- le sezioni di narrativa e saggistica di interesse trentino (T-)
- la sezione saggistica di interesse locale (Lavis e dintorni) (L-)
- le raccolte di materiale audiovisivo: dvd, audiolibri (DVD- ; AUD-).

È dotata inoltre di:

- raccolta di quotidiani e periodici per la lettura in sede
- raccolta di opere di consultazione destinate alla lettura in sede (atlanti, enciclopedie e dizionari)
- sezione Magazzino (M) che raccoglie tutti i documenti ritenuti non più d'interesse immediato per l'utente e che per ragioni di spazio sono ospitati in un locale con accesso riservato al personale;
- raccolta di risorse digitali della piattaforma MLOL.

■ PERSONALE

La biblioteca del Sistema si impegna a impiegare personale qualificato e orientato al servizio, adeguatamente formato e aggiornato, anche attraverso la partecipazione a seminari e corsi per almeno 10 ore all'anno.

La gestione della Biblioteca è garantita dagli operatori che, a diversi livelli di responsabilità e in regime di collaborazione reciproca, partecipano alla formulazione e alla realizzazione degli obiettivi della biblioteca, nel rispetto dei criteri stabiliti dal Regolamento organico del personale dipendente del Comune di Lavis e dal Codice deontologico dei bibliotecari (Approvato il 12 maggio 2014 dall'Assemblea generale degli associati dell'Associazione Italiana Biblioteche).

Il personale in servizio stabilisce rapporti di collaborazione con gli utenti; adotta un comportamento ed uno stile di lavoro ispirato ai criteri della più completa, efficace e pronta soddisfazione delle esigenze informative dell'utenza, ai principi di eguaglianza, imparzialità e riservatezza. Il rispetto e l'attenzione ai bisogni degli utenti trovano fondamento nei seguenti valori condivisi che il personale si impegna ad osservare costantemente:

Disponibilità:

Il personale affronta con solerzia le richieste provenienti dagli utenti, elaborando le risposte nel più breve tempo possibile e nel rispetto del solo ordine di ricezione; aiuta gli utenti a focalizzare le necessità di studio, di approfondimento o di impiego del tempo libero, sostenendo in modo particolare le necessità di chi è meno autonomo nell'accesso alle risorse; offre consigli e suggerimenti di lettura, valorizzando le proposte messe a punto periodicamente dalla Biblioteca stessa; si astiene dall'esprimere considerazioni critiche sui contenuti delle letture degli utenti, anche quando questi siano contrarie alle proprie convinzioni etiche, politiche e sociali.

Cortesìa

Il personale si rapporta con gentilezza nei confronti degli utenti, mediando le esigenze espresse da ciascuno di essi con le possibilità offerte dalla struttura; richiama al rispetto delle regole in modo fermo ma garbato, nell'intento di ricondurre gli eventuali comportamenti inappropriati degli utenti all'interno delle modalità ammesse dal contratto di servizio; risponde ad eventuali critiche con spirito costruttivo, allo scopo di contenere gli effetti di ogni potenziale conflitto entro i limiti del confronto positivo; evita di rispondere in modo emotivo ad eventuali attacchi personali, forte del principio della condivisione delle regole e nei limiti fissati dal contratto di servizio.

Competenza

Il personale mette a disposizione degli utenti le conoscenze professionali di cui è portatore, assistendoli nell'uso delle risorse documentarie e strumentali disponibili in biblioteca; l'operatore che avverta di non disporre delle necessarie competenze per far fronte allo specifico bisogno di un utente ha facoltà di concordare con l'utente stesso un intervento più approfondito di sostegno, ricorrendo all'aiuto di un collega più esperto. La formazione in servizio, realizzata attraverso la partecipazione a occasioni formali di aggiornamento così come attraverso le pratiche del confronto con i colleghi, è una dimensione importante dell'approccio al lavoro sviluppato dal personale della biblioteca.

Tutela della riservatezza

Il personale tutela la riservatezza delle informazioni relative alle transazioni degli utenti, proteggendo tutti i dati personali raccolti e consigliando il rispetto delle distanze di cortesia.

L'utente della biblioteca si impegna ad adottare nei confronti del personale comportamenti ed atteggiamenti rispettosi e a segnalare eventuali suggerimenti e/o problemi riferibili al personale stesso attraverso la compilazione di uno specifico modulo, presente in biblioteca.

■ **RISORSE:**

La biblioteca 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.

I Comuni di Lavis e di Terre d'Adige si impegnano a garantire il funzionamento delle apparecchiature e degli strumenti (informatici e no) utilizzati per la predisposizione e l'erogazione dei servizi al pubblico, rispettando un piano periodico di sostituzione e aggiornamento degli strumenti obsoleti. Garantiscono anche un'acquisizione minima di 800 libri l'anno per la sede di Lavis e di 100 libri l'anno per ciascuno dei punti lettura.

L'utente della biblioteca si impegna a segnalare all'operatore direttamente o attraverso la compilazione di uno specifico modulo, suggerimenti/reclami, eventuali disfunzioni, mancati funzionamenti o disservizi.

IMPEGNI DELLA BIBLIOTECA E DEGLI UTENTI RISPETTO AI SERVIZI

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

La biblioteca si impegna inoltre a favorire la massima e più agevole utilizzazione dei documenti posseduti e fruizione dei servizi, nel rispetto delle proprie finalità e della normativa vigente. Offre un servizio rivolto a tutti, senza distinzioni di età, genere, nazionalità, livello di istruzione e professione, condotto con criteri di imparzialità e pluralismo nei confronti delle varie opinioni e nel rispetto del diritto alla riservatezza. Ponendo al centro dell'attenzione la soddisfazione delle esigenze dell'utente, la biblioteca orienta la propria organizzazione, definisce gli orari di apertura e le modalità di accesso ai servizi.

La biblioteca è un bene dell'intera collettività e, come tale, liberamente accessibile a tutti, compresi coloro che non posseggono la tessera del Sistema Bibliotecario Trentino. Gli utenti hanno la possibilità di portare con sé libri e oggetti personali. La consultazione in loco del materiale a scaffale aperto non prevede alcuna iscrizione al servizio. Non è previsto l'uso da parte dell'utente di fax o telefono della Biblioteca.

L'accesso e la permanenza in biblioteca sono liberi e gratuiti, purché venga mantenuto un comportamento adeguato, dimostrando rispetto verso la struttura e i suoi utenti, silenziando i telefoni cellulari e avendo cura di non consumare cibi e bevande all'interno della biblioteca stessa. In caso contrario il personale addetto inviterà gli utenti ad uscire. L'accesso alla biblioteca è consentito solamente durante gli orari di apertura, salvo accordi diversi presi di volta in volta con il personale (Come nel caso delle visite dei gruppi scolastici).

■ LETTURA E CONSULTAZIONE IN SEDE

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

La biblioteca si impegna a:

- garantire materiale aggiornato di consultazione e studio per gli studenti delle scuole primarie e secondarie, con spazi adatti a lavori individuali e di gruppo;
- assicurare uno spazio silenzioso per la lettura e lo studio (Saletta studio al secondo piano);
- attrezzare uno spazio con angolo dedicato e scaffalature a misura di bambino, per permettere agli utenti più piccoli di sfogliare gli albi illustrati in un ambiente confortevole;
- fornire l'accesso all'informazione anche tramite internet, grazie alle postazioni fisse e alla copertura wireless della rete Trentinowifi.

L'utente della biblioteca si impegna a leggere e/o consultare il patrimonio documentario in sede nel rispetto del patrimonio stesso.

La maggior parte del materiale è collocato a scaffale aperto per permettere e favorire la ricerca e la consultazione dei documenti in maniera autonoma da parte dell'utente. Al termine della consultazione, i libri non devono essere ricollocati autonomamente ma devono essere lasciati sui tavoli affinché il personale addetto possa procedere alla corretta ricollocazione. Qualora il libro non sia disponibile a scaffale aperto ma collocato a magazzino, l'utente si impegna a seguire le indicazioni fornite dal personale fino al termine dell'utilizzo. L'utente si impegna inoltre a non lasciare incustoditi gli oggetti personali (Libri, cancelleria,

computer, ecc.) presso le postazioni di lettura e studio, poiché la biblioteca non risponde di eventuali usi impropri o furti da parte di altri utenti.

■ SERVIZIO DI RIPRODUZIONE

È possibile riprodurre in fotocopia, a scopo personale e di studio, i documenti di proprietà della biblioteca, nei limiti e nelle modalità previste dalle norme sul diritto d'autore (Legge n. 248 del 18 agosto 2000).

Non è previsto l'utilizzo delle apparecchiature della biblioteca per riprodurre materiale che non appartenga al patrimonio della stessa. È permessa la stampa dai pc in uso agli utenti, che si rivolgono al bibliotecario per il pagamento.

Il servizio di fotocopatura viene svolto dal personale durante l'orario di apertura della Biblioteca; in caso di numero cospicuo di fotocopie (più di 50) si garantisce il servizio entro il giorno lavorativo successivo.

Fotocopie, stampe e riproduzioni su altri supporti sono soggetti a pagamento, secondo le tariffe deliberate dalla Giunta comunale (Vedi Allegato A).

TESSERA

La biblioteca si impegna a fornire a ciascun utente, su compilazione dell'apposito modulo e su presentazione di un documento di identità valido, una tessera personale che potrà essere utilizzata in tutte le biblioteche del Sistema bibliotecario. Per i minorenni agisce un genitore o un facente funzioni. Le tessere rilasciate a enti o persone giuridiche devono indicare un responsabile come referente. La tessera è gratuita. Annualmente possono essere aggiornati i dati personali dell'utente.

La biblioteca si impegna a offrire un servizio di prestito libero e gratuito. Ne hanno diritto tutti i cittadini che ne fanno richiesta. In caso di furto, usura o smarrimento della tessera, l'utente può richiederne gratuitamente un duplicato. La tessera dà diritto al prestito gratuito del materiale librario e audiovisivo, all'iscrizione gratuita al servizio internet e alla biblioteca digitale MLOL.

L'utente della biblioteca è responsabile e custode della tessera. Si impegna a farne buon uso, a comunicare tempestivamente lo smarrimento o il furto. La tessera è personale e non ha scadenza e ogni utente si impegna a non cederla a terzi. L'utente si impegna altresì a comunicare eventuali variazioni dei dati personali e dei propri recapiti, per ricevere avvisi riguardanti le prenotazioni o i solleciti di restituzione dei libri.

PRESTITO

Il prestito avviene su presentazione della tessera SBT o di un documento di identità per le persone iscritte ed è personale.

La biblioteca si impegna nei confronti dell'utente in possesso di tessera a prestare contemporaneamente fino a un massimo di:

- **10 libri**, di cui massimo **2** presi dallo scaffale delle novità e proposte;
- **5 dvd** (i cofanetti vengono conteggiati come unico dvd);
- **5 periodici** (esclusi i numeri correnti e quotidiani).

La durata massima del prestito è stabilita in 30 giorni per i libri a stampa e per gli audiolibri e in 10 giorni per i film in dvd e i periodici. La scadenza può essere prorogata per tutti i documenti, ad eccezione dei dvd e dei periodici, fino a un massimo di 90 giorni, a condizione che l'opera non sia prenotata da un altro utente. La proroga del periodo di prestito può

essere richiesta anche telefonicamente o via e-mail, comunicando il proprio nome e cognome e il numero di tessera.

Gli enti possono prendere in prestito un massimo di 100 libri o audiolibri per 30 giorni, rinnovabili due volte fino a un massimo di 90 giorni e 10 dvd o riviste per 20 giorni, non rinnovabili.

Le opere di consultazione, i codici, le enciclopedie e i dizionari possono essere prestate per un giorno, senza nessun rinnovo.

La tessera è personale e non cedibile e l'utente risponde delle opere prese in prestito. Queste ultime non possono essere cedute a terzi.

Sono escluse dal prestito le opere di pregio o in precario stato di conservazione. Per quanto riguarda i periodici, è escluso il prestito dell'ultimo numero pubblicato. Al termine del periodo di conservazione/disponibilità stabilito per tipologia di periodico, i fascicoli delle riviste potranno essere regalati ad associazioni senza fini di lucro o a singoli utenti che ne facciano richiesta.

Gli utenti iscritti alla biblioteca digitale MLOL possono scaricare i documenti e prenderli a prestito, secondo le regole della piattaforma on-line.

Prenotazioni

Per agevolare gli utenti ad accedere a documenti che risultano in prestito, se ne rende possibile la prenotazione: una volta rientrato il libro, il personale della biblioteca avvisa l'utente tramite sms, email o telefono, riservandolo per 10 giorni. Qualora il libro non venga ritirato entro tale termine, la prenotazione viene annullata e il documento ritorna disponibile al pubblico.

Restituzione

La restituzione del materiale preso a prestito avviene esclusivamente al bancone della biblioteca attraverso l'operatore, il quale scarica il documento dalla tessera dell'utente e controlla l'integrità del materiale restituito. Sarà cura dell'utente verificare il proprio stato dei prestiti o delle restituzioni. I documenti possono essere restituiti sia personalmente, sia ricorrendo a terzi, senza bisogno di presentare la tessera.

Un ritardo lieve nella restituzione (10 giorni) non comporta alcuna sanzione.

Solleciti

La biblioteca sollecita periodicamente l'utente in ritardo rispetto alla scadenza dei termini di prestito del libro. L'avviso avviene tramite sms sul cellulare, e-mail, telefono o con lettera postale.

Al terzo avviso di mancata restituzione l'utente viene sospeso dal prestito e segnalato all'interno del Sistema bibliotecario fino all'avvenuta restituzione.

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

All'atto del prestito l'utente deve verificare l'integrità del documento e segnalare prontamente all'operatore eventuali danni. È compito del bibliotecario valutare se il libro può comunque essere prestato o deve essere ritirato. Dal momento del prestito l'utente è responsabile del documento per l'intera durata dello stesso.

L'utente si impegna a ritirare il libro prenotato al più presto dopo il ricevimento dell'avviso di disponibilità della biblioteca ed è consapevole che, trascorsa una settimana dall'avviso, perde diritto al prestito.

In caso di smarrimento o danneggiamento del materiale preso a prestito l'utente deve prontamente avvisare il bibliotecario. È tenuto altresì a risarcire la biblioteca in uno dei seguenti modi:

- consegna di una copia identica o, in caso di indisponibilità, di una edizione equivalente;
- acquisto di un documento del valore analogo, da concordare con i bibliotecari.

L'utente che non rimborsi il materiale danneggiato o smarrito verrà sospeso dal servizio prestiti del Sistema Bibliotecario Trentino.

PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO

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

- la gratuità del servizio;
- l'inclusione di materiale audio-visivo;
- l'esclusione dei documenti non ammessi al prestito;
- l'evasione della richiesta entro due giorni lavorativi;
- l'informazione sulla disponibilità e i tempi di arrivo dei documenti.

Regole di funzionamento del prestito interbibliotecario

Ogni utente può richiedere fino a un massimo di tre documenti per volta compresi i dvd, secondo quanto stabilito dalle regole del prestito interbibliotecario in SBT. La durata del prestito è di un mese. Per il prestito interbibliotecario non è previsto il rinnovo se non dopo motivata richiesta e autorizzazione della biblioteca proprietaria. Il prestito interbibliotecario è un servizio fondamentale del Sistema e costituisce una preziosa risorsa per gli utenti, ma va utilizzato con accortezza, considerando i costi di funzionamento. Non si applica alle novità editoriali (in questo caso è possibile richiederne l'acquisto), nel caso in cui il libro richiesto sia posseduto dalla propria biblioteca di riferimento, ma al momento della richiesta risulti in prestito (è allora possibile procedere con una prenotazione) e nel caso in cui il libro richiesto non sia reperibile nelle biblioteche facenti parte del SBT.

La biblioteca si impegna ad inviare prontamente la richiesta di prestito interbibliotecario provinciale alla biblioteca fornitrice e ad avvisare l'utente dell'arrivo e della disponibilità dello stesso. Si impegna inoltre a rispettare le scadenze nei confronti della biblioteca proprietaria.

L'utente della biblioteca si impegna a rispettare i termini del prestito interbibliotecario fissato in 30 giorni, a conservare con cura e a non alterare lo stato dei documenti, a riconsegnarli entro i termini stabiliti, comprese eventuali proroghe; si impegna a risarcire il danno in caso di smarrimento o danneggiamento. L'utente si impegna inoltre a prendere in prestito il libro richiesto attraverso il prestito interbibliotecario al più presto dall'avviso di disponibilità ricevuto ed è consapevole che dopo dieci giorni dall'avviso, il libro non ritirato verrà rispedito alla biblioteca proprietaria.

INFORMAZIONE CONSULENZA ORIENTAMENTO E COMUNICAZIONE

La biblioteca si impegna a :

- predisporre un'adeguata segnaletica per informare l'utenza in merito alla disposizione del patrimonio per aree tematiche e alla tipologia delle zone riservate per tipo di utenza o modalità di fruizione;
- segnalare le novità relative al patrimonio e ai servizi disponibili;
- segnalare le 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 e alle attività della biblioteca.

La biblioteca si impegna inoltre a comunicare, periodicamente, avvisi, news, eventi della biblioteca tramite l'invio di una newsletter dedicata (l'utente interessato a riceverla dovrà iscriversi sul sito web del Comune di Lavis).

Sul sito web del Comune di Lavis e del Comune di Terre d'Adige, nella sezione dedicata alla biblioteca comunale, vengono pubblicate le informazioni utili riguardanti orari, iniziative, eventi e il materiale pubblicitario predisposto (Locandine).

La biblioteca collabora con il Sistema Bibliotecario Trentino all'aggiornamento del portale www.cultura.trentino.it, nella sezione dedicata alle biblioteche: Biblio-Sistema Bibliotecario Trentino, www.cultura.trentino.it/Biblio.

Inoltre aggiorna la pagina facebook della biblioteca e dialoga costantemente con la pagina facebook di Biblio-SBT Sistema Bibliotecario Trentino.

S'impegna inoltre a comunicare prontamente la disponibilità dei libri prenotati o richiesti in prestito interbibliotecario tramite il servizio SMSlibrary. Si impegna a rispondere alle e-mail degli utenti, che richiedono proroghe, richieste di libri, informazioni varie, entro 2 giorni dalla data di ricevimento.

■ REFERENCE

I bibliotecari sono a disposizione degli utenti per l'orientamento e la consulenza bibliografica, per informazioni e affiancamento nella consultazione dei cataloghi e nell'utilizzo delle risorse elettroniche, nella ricerca del materiale collocato a scaffale e disponibile nelle sale di lettura. Gli utenti hanno la possibilità di contattare la Biblioteca attraverso l'indirizzo di posta elettronica (lavis@biblio.infotn.it; zambana@biblio.infotn.it; navesanrocco@biblio.infotn.it) o telefonicamente (0461 240066 Lavis; 0461 246412 Zambana; 0461 870027 Nave San Rocco) per:

- verificare la presenza e/o la disponibilità di documenti in biblioteca o in altre biblioteche del Sistema Bibliotecario Trentino;
- richiedere libri attraverso il prestito interbibliotecario, comunicando nome e numero di tessera;
- ricevere informazioni sullo stato dei propri prestiti e richiedere eventualmente un rinnovo, comunicando nome e numero di tessera;
- effettuare una prenotazione sia per un documento che per la postazione internet, comunicando nome e numero di tessera;

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 la modalità di ricezione preferita per le comunicazioni fornendo indirizzi mail o numeri telefonici in sede di iscrizione.

PATRIMONIO E DOCUMENTAZIONE

La biblioteca si impegna a:

- rendere accessibile la consultazione del CBT che consente la ricerca di ogni documento posseduto sull'intero patrimonio di Sistema;
- aggiornare le proprie collezioni con nuove acquisizioni e con procedure di revisione;
- soddisfare i *desiderata* dell'utenza;
- rispettare la politica di incremento del patrimonio, così come definita dalla "Carta delle collezioni" della propria struttura:
 - le raccolte tendono a garantire la democrazia e il pluralismo nell'informazione per favorire un uso critico e consapevole degli strumenti informativi messi a disposizione;
 - l'utilizzo dei materiali è libero e aperto a tutti, fatte salve le misure adottate per tutelare la sicurezza e l'integrità delle collezioni e dei materiali più delicati;
 - le raccolte tendono a rappresentare gli interessi e i punti di vista delle diverse fasce di età, di istruzione, di acculturazione.

■ CRITERI DI SELEZIONE PER LE ACQUISIZIONI. DESIDERATA, DONI, SCAMBI

I criteri di selezione dei materiali da acquisirsi possono variare, secondo le classi di materie e le diverse sezioni e raccolte speciali della biblioteca. Fra i criteri utilizzati ai fini dell'inclusione di un documento nelle raccolte della biblioteca, i principali sono:

- richieste espresse dagli utenti (*Desiderata*), se coerenti con la natura delle raccolte della biblioteca;
- coerenza con le raccolte già presenti in biblioteca, sulla base anche di una precedente verifica del grado di disponibilità ed accessibilità dei documenti nelle altre biblioteche del Sistema Bibliotecario Trentino;
- valore dell'opera sia come documento della contemporaneità, sia come classico senza tempo, anche in connessione con la realtà e con la cultura locale;
- accuratezza e affidabilità con riferimento anche all'autore, all'editore, al curatore, alle recensioni e ai giudizi critici e all'inclusione in bibliografie e in fonti letterarie autorevoli;
- caratteristiche adeguate al tipo di utenza e di utilizzo a cui il documento è destinato;
- costo e disponibilità sul mercato.

La biblioteca si impegna a tenere in considerazione consigli e *desiderata* per l'acquisto dei libri, ad accettare donazioni di documenti, ad acquisirli anche attraverso lo scambio tra biblioteche ed enti. Sulle modalità in cui queste diverse acquisizioni vengono articolate, praticate o regolamentate si rimanda alla "Carta delle collezioni". Lo stesso dicasi per quanto riguarda la conservazione, la revisione e lo scarto dei documenti.

Per quanto riguarda la durata di conservazione dei periodici, essa varia a seconda della tipologia:

- i quotidiani trentini vengono conservati per 3 mesi, ad eccezione degli articoli che riguardano il territorio di Lavis, che vengono fotocopiati e scansionati per la conservazione permanente;
- i quotidiani nazionali e periodici settimanali vengono conservati per 2 mesi;
- i periodici mensili (o con periodicità superiore) vengono conservati per gli ultimi 12 numeri.

L'utente della biblioteca si impegna a:

- segnalare attraverso apposita modulistica le acquisizioni desiderate e ritenute significative;
- favorire l'arricchimento del patrimonio attraverso donazioni qualora in sua disponibilità;
- rispettare le motivate decisioni del personale qualificato in merito alle segnalazioni e alle donazioni;
- segnalare eventuali documenti danneggiati, usurati, lacunosi, non funzionanti perché si possa procedere ad un sollecito ripristino e/o allo scarto del documento.

CONSULTAZIONE DEL CATALOGO E NAVIGAZIONE IN INTERNET

La biblioteca si impegna, per quanto di competenza, a garantire efficaci collegamenti internet per la consultazione del catalogo.

Il catalogo della biblioteca è parte integrante del Catalogo Bibliografico Trentino (CBT), consultabile on-line autonomamente all'indirizzo <http://www.cbt.biblioteche.tn.it/oseegenius/> attraverso il portale Osee Genius. Si tratta di un catalogo integrato in cui confluiscono i dati di tutte le biblioteche del Trentino, relativi al materiale librario, multimediale e alla raccolta degli e-book acquistati e disponibili al prestito mediante la piattaforma MLOL - Provincia di Trento.

Sul desktop dei pc della biblioteca si trova un'icona che permette l'accesso diretto al sito.

La biblioteca si impegna a garantire la consultazione autonoma del Catalogo Bibliografico trentino o attraverso il supporto del personale bibliotecario. Si impegna inoltre a fornire agli utenti 4 postazioni fisse per la navigazione in internet, l'utilizzo della posta elettronica, l'elaborazione e la stampa di documenti. Per avere diritto di accesso, l'utente deve essere iscritto alla Biblioteca e aver espresso l'opzione per la navigazione in internet sul modulo di iscrizione. Per i minori è necessaria l'autorizzazione da parte di un genitore o di chi esercita la patria potestà e la visione delle raccomandazioni per la sicurezza dei minori in rete. La navigazione è gratuita ed è ammessa per un'ora al giorno, prorogabile se non vi è alcun utente prenotato o in attesa, e per un massimo di 3 ore alla settimana. Il servizio è accessibile secondo l'orario di apertura della Biblioteca. E' possibile prenotare una sessione di utilizzo anche via e-mail o via telefono. L'utilizzo di ciascuna postazione è consentito a non più di due persone contemporaneamente.

La biblioteca si impegna inoltre a garantire l'assistenza del personale bibliotecario per le operazioni di accesso al servizio e di connessione a internet e la risoluzione di problemi tecnici, anche mediante comunicazione al tecnico informatico del Comune di Lavis o al centro Assistenza (Informatica trentina) della Provincia. Gli utenti possono stampare in bianco e nero e a colori (Il servizio è a pagamento - vedi Allegato A) direttamente dai pc utilizzati, come pure trasferire sulle proprie chiavette USB i documenti elaborati dalla propria postazione. Prima della navigazione l'utente abilitato è tenuto a registrare la sessione di lavoro depositando al bancone per tutto il tempo della sessione la tessera o un documento di identità.

MediaLibraryOnLine (MLOL) (<http://www.medialibrary.it>) è il primo network italiano di biblioteche digitali pubbliche. È un portale per accedere gratuitamente a musica, film, ebook, quotidiani, audiolibri e molto altro. MLOL è una piattaforma a ciclo di innovazione continuo che offre la più grande collezione di e-book, in lingua italiana per il digital lending. Vi si possono trovare anche audiolibri in italiano e in inglese, in streaming e in download,

quotidiani e periodici, banche date e risorse didattiche. La biblioteca partecipa all'incremento della piattaforma assieme ad altre biblioteche del Sistema Bibliotecario Trentino. Per iscriversi al servizio ed ottenere username e password, occorre fornire al bibliotecario il numero di tessera della biblioteca ed un indirizzo e-mail.

L'utente della biblioteca si impegna ad utilizzare le postazioni internet messe a disposizione senza arrecare alcun danno alla strumentazione e senza pregiudicarne l'utilizzo da parte di altri utenti. Si impegna inoltre a segnalare prontamente eventuali malfunzionamenti dei computer affinché il personale possa ripristinare il normale funzionamento al più presto, attraverso l'intervento (anche in remoto) del servizio di assistenza.

INIZIATIVE

La biblioteca 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, dal volontariato e dalle associazioni attivi sul territorio.

La biblioteca si impegna a promuovere il piacere della lettura soprattutto nei confronti dei più giovani, organizzando letture ad alta voce, con riguardo e attenzione alla fascia d'età dagli 0 ai 14 anni, con progetti e programmi specifici, come *Nati per Leggere*, *Sceglilibro* o *Il Maggio dei libri*. La biblioteca offre alle scuole la possibilità di effettuare incontri e visite, concordando con le insegnanti attività di animazione o progetti di sostegno alla didattica, sempre nell'ambito della promozione della lettura (Incontri con l'autore, laboratori, lettura ad alta voce, spettacoli). Ogni anno propone uno spettacolo/reading/lettura ad alta voce per i bambini nel periodo natalizio e un altro appuntamento in occasione della Giornata della Memoria destinato agli adulti. Assiste e coordina il Gruppo di lettura adulti, attivo in biblioteca dal 2008 e il Gruppo di lettura adolescenti, attivo in biblioteca dal 2019.

La biblioteca organizza periodicamente mostre bibliografiche allo scopo di valorizzare specifici ambiti del patrimonio e dare visibilità a opere che trattano argomenti in concomitanza di eventi, ricorrenze, o manifestazioni organizzate sul territorio. La biblioteca organizza autonomamente o in collaborazione con enti e associazioni presentazioni di libri, incontri con autori, letture ad alta voce, conferenze, laboratorio, corsi, spettacoli e altre manifestazioni volte alla promozione del libro e della lettura.

Aderisce alle iniziative proposte dalla Provincia Autonoma di Trento.

La biblioteca ha una propria pagina internet all'interno del sito del Comune di Lavis e del Comune di Terre d'Adige (<http://www.comunelavis.it>; <https://www.comune.terredadige.tn.it>) dove pubblica le informazioni inerenti al servizio e le news inerenti gli eventi organizzati. Cura e tiene aggiornata una pagina Facebook (<https://www.facebook.com/bibliotecalavis/>).

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 a esprimere, ove richiesto e con le modalità previste, la valutazione di gradimento dell'iniziativa stessa. L'utente della biblioteca, agente di iniziative, si impegna a concordare tempi e modalità di realizzazione con il responsabile della biblioteca, tali da non creare disagio alla gestione ordinaria o all'utenza.

ATTIVITA' DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

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

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

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La biblioteca si impegna, nel rispetto della struttura generale della "Carta dei Servizi" delle Biblioteche del SBT, ad aggiornare la propria "Carta dei Servizi", per la parte di specifica competenza, ogni qualvolta vengano aggiunti o modificati i servizi previsti. L'aggiornamento avviene con delibera di Giunta che ne prevede anche le modalità di divulgazione e di informazione all'utenza e alla struttura provinciale competente in materia di Sistema Bibliotecario Trentino.

APPENDICE NORMATIVA

Regolamento organico del personale dipendente del Comune di Lavis. Approvato con deliberazione consiliare n. 6 del 29.01.2015 Modificato con deliberazione consiliare n. 23 del 26.03.2015 (Tabella E2) Modificato con deliberazione consiliare n. 66 del 11.11.2015 (Tabella E2) Modificato con deliberazione consiliare n. 3 del 28.01.2016 (Tabella E2) Modificato con deliberazione n. 23 del 16.06.2016 Modificato con deliberazione consiliare n. 30 del 24.08.2017 (Tabella E) Modificato con deliberazione consiliare n. 2 del 24.01.2019 Modificato con deliberazione consiliare n. 15 del 14.03.2019 Modificato con deliberazione consiliare n. 28 del 06.06.2019.

Il Manifesto UNESCO per le Biblioteche pubbliche. Approvato nel novembre 1994 nel corso del Consiglio intergovernativo del Programma UNESCO per l'informazione generale.

Codice deontologico dei bibliotecari. Approvato il 12 maggio 2014 dall'Assemblea generale degli associati dell'Associazione Italiana Biblioteche.

Legge provinciale n. 15 del 3 ottobre 2007, "Disciplina delle attività culturali", artt. 17 e 18.

Decreto del Presidente della Provincia n. 24-99/Leg. del 27 novembre 2012, contenente il Regolamento concernente "Requisiti, caratteristiche e servizi delle biblioteche del Sistema bibliotecario trentino".

Delibera provinciale n. 789 del 12 maggio 2015, per l'adozione della Carta dei Servizi tipo delle biblioteche del Sistema bibliotecario trentino.

Delibera della Giunta provinciale n. 478 del 17 aprile 2020 per l'approvazione e l'adozione della "*Disciplina di adesione al Sistema Bibliotecario Trentino (SBT)*", ai sensi dell'art. 17 comma 2 della Legge provinciale sulle attività culturali 2007/15

Delibera della Giunta provinciale n. 479 del 17 aprile 2020 per l'approvazione e l'adozione

- dello schema di *"Convenzione adesione al Sistema Bibliotecario Trentino (SBT)"*, ai sensi degli artt. 17 e 18 della Legge provinciale sulle attività culturali 2007/15 e
- dello schema di *"Contratto di Contitolarità"* per il trattamento di dati personali ai sensi dell'art. 26 del Regolamento UE 2016/679.

Regolamento della Biblioteca intercomunale di Lavis e Terre d'Adige.

ALLEGATO A

COSTO DI RIPRODUZIONE

FORMATO	TARIFFA
A4 bianco e nero	0,15
A4 bianco e nero fronte/retro	0,20
A4 a colori	0,50
A4 a colori fronte/retro	1,00
A3 bianco e nero	0,20
A3 bianco e nero fronte/retro	0,30
A3 a colori	1,00
A3 a colori fronte/retro	2,00

Per la riproduzione di atti su CD non si applica nessuna tariffa, ma il CD deve essere fornito dal richiedente.

Tabella approvata con Delibera della Giunta comunale n. 81 dd. 20/03/2019.