



COMUNE DI ARCO PROVINCIA DI TRENTO

BIBLIOTECA CIVICA B. EMMERT



Allegato b)
alla deliberazione
della Giunta Comunale
n. 165 di data 1/12/2015
IL SEGRETARIO GENERALE
f.to Dott. Rolando Mora

CARTA DEI SERVIZI

Sommario

| | |
|--|----|
| Premessa..... | 3 |
| La storia della Biblioteca | 3 |
| Il profilo della Biblioteca | 4 |
| La missione della Biblioteca | 4 |
| Gli strumenti di erogazione dei servizi | 5 |
| I servizi..... | 5 |
| Gli impegni della Biblioteca civica “B. Emmert” e degli utenti rispetto all’organizzazione | 6 |
| Ambienti..... | 6 |
| Raccolte documentarie..... | 7 |
| Personale | 9 |
| Risorse..... | 9 |
| Gli impegni della biblioteca e degli utenti rispetto ai servizi | 9 |
| Accesso agli spazi della biblioteca..... | 10 |
| Orario di apertura al pubblico | 10 |
| Lettura e consultazione in sede | 11 |
| Consultazione dei documenti appartenenti al Fondo Antico “B. Emmert” | 11 |
| Servizio di riproduzione (servizio a pagamento) | 12 |
| Tessera | 12 |
| Prestito | 13 |
| Prestito interbibliotecario | 15 |
| Informazione, consulenza, orientamento e comunicazione | 16 |
| Reference | 16 |
| Patrimonio e comunicazione | 17 |
| Criteri di selezione per le acquisizioni | 17 |
| Desiderata, doni, scambi | 18 |
| Conservazione, revisione, scarto..... | 18 |
| Consultazione on line del catalogo e navigazione in internet..... | 19 |
| Iniziative..... | 20 |
| Attività di rilevazione della soddisfazione degli utenti..... | 21 |
| Validità della Carta dei Servizi | 21 |

Carta dei servizi della BIBLIOTECA CIVICA “B. EMMERT Sistema Bibliotecario Trentino

Premessa

La Carta dei Servizi rappresenta un patto fra la Biblioteca, quale servizio del Comune di Arco e parte del Sistema Bibliotecario Trentino (SBT) ed i suoi utenti. Attraverso questo strumento la Biblioteca definisce i principi che intende rispettare nello svolgimento delle sue funzioni, la tipologia di servizi offerti e le relative modalità di erogazione. La Carta inoltre descrive i diritti e i doveri degli utenti che fruiscono dei servizi della biblioteca.

La **biblioteca civica “B. Emmert”** 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 (SBT)** riconosce e fa propri quali principi generali del proprio operato:

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

La storia della Biblioteca

La Biblioteca civica di Arco ha origini recenti, anche se ...nasce grande. Questo grazie ad un suo cittadino, Bruno Emmert, bibliofilo, bibliografo di fama europea che nel corso della sua vita raccolse più di 100.000 documenti, molti storici di valore, trasformando la sua casa in una delle biblioteca private più importanti del Trentino. L’Amministrazione comunale ebbe il merito di salvare questo patrimonio a beneficio della cittadinanza proponendo ed ottenendo dallo stesso Emmert, il lascito della sua biblioteca al momento della sua dipartita. Il nuovo servizio vide così la luce nel gennaio del 1961 nel piano nobile di Palazzo nuovo (ora sede dell’archivio storico). Gli spazi tuttavia non adeguati al servizio pubblico e alla ricchezza del patrimonio resero necessario la ricerca in una nuova sede, dapprima al primo piano del Casinò municipale, quindi all’attuale locazione di Palazzo dei Panni, palazzo signorile dei Conti d’Arco posto nella centralissima via Segantini.

Dalla sua inaugurazione la Biblioteca civica non ha smesso di crescere per offrire alla cittadinanza e agli ospiti temporanei un accogliente e prestigioso punto di riferimento della cultura e per l’informazione, adeguando le raccolte ed i suoi servizi alle richieste del pubblico e dei tempi.

Il profilo della Biblioteca

La Biblioteca Civica “B. Emmert” è classificata come biblioteca di pubblica lettura con patrimonio di particolare rilievo, unisce quindi le funzioni di *public library* che garantiscono a tutti i cittadini di Arco (e non) un servizio di base per rispondere al loro bisogno di informazione, cultura, formazione permanente e impiego del tempo libero, con quelle della biblioteca di conservazione e ricerca legate al fondo antico “B. Emmert”.

Essa concorre a garantire il diritto di 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 apprendimento permanenti, capaci di favorire 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 contribuiscano all'educazione del cittadino anche in collaborazione con la scuola, gli enti pubblici, le istituzioni e le associazioni locali.

L'intento costante dell'Amministrazione comunale attraverso la Biblioteca è quello di rispondere con nuove strategie alle mutate esigenze e prospettive sociali, con apertura alle minoranze linguistiche e alla multimedialità, con investimenti nella struttura e nella tecnologia, nell'acquisizione di patrimonio, nell'orario e nella strumentazione tecnologica, nel personale e nei processi comunicativi.

La missione della biblioteca

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

- reperire, acquisire, ordinare, catalogare, conservare, tutelare e garantire l'uso pubblico di opere a stampa, dattiloscritte, manoscritte, periodici, documenti d'archivio e di vario genere ivi compresi quelli audiovisivi e su supporti informatici;
- costituire un patrimonio di documentazione, il più possibile completo, su Arco ed il suo territorio
- promuovere l'uso delle proprie raccolte attraverso i servizi di informazione, la consultazione in sede, 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, favorendo anche ricerche individuali e scolastiche;
- garantire un luogo di studio ed approfondimento a disposizione dell'intera cittadinanza;
- costituire una sezione di opere in lingue straniere allo scopo di favorire la conoscenza delle culture e delle lingue;

- garantire un servizio di prestito, sia locale che interbibliotecario, con le biblioteche provinciali, regionali, nazionali ed estere;
- garantire il libero accesso ad internet e a programmi informatici di base (Word, Excel, Power point);
- 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.

Gli strumenti di erogazione dei servizi

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

1. Ambienti dedicati al servizio bibliotecario e spazi specifici per la lettura e la consultazione individuale rispettosi delle norme di sicurezza, confortevoli e adeguati alla tipologia d'utenza.
2. Raccolte documentali catalogate e ordinate, periodicamente aggiornate attraverso nuove acquisizioni o implementate da donazioni e da scambi, come documentato dalla "carta delle collezioni".
3. Personale qualificato e orientato al servizio, idoneo a rispondere alle richieste dell'utenza e a svolgere le attività di back office.
4. Risorse economiche, strumentali e organizzative adeguate al buon funzionamento della struttura, delle attività e dei servizi, compreso l'aggiornamento del patrimonio.

I servizi

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

1. Accesso agli spazi della biblioteca.

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

2. Lettura e consultazione in sede

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

3. Tessera di iscrizione

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

4. Prestito

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

5. Prestito interbibliotecario

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

6. Informazione, consulenza, orientamento e comunicazione

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

7. Patrimonio e documentazione

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

8. Consultazione on line del catalogo e Navigazione Internet

La Biblioteca del Sistema garantisce il collegamento ad internet per la consultazione del CBT. La biblioteca del Sistema può mettere a disposizione postazioni o abilitazioni wifi per la navigazione libera. Le modalità di utilizzo degli accessi internet seguono specifica disciplina disponibile presso la biblioteca.

9. Iniziative

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

10. Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

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

Gli impegni della Biblioteca civica "B. Emmert" e degli utenti rispetto all'organizzazione

Ambienti

La Biblioteca, in quanto parte del Sistema Bibliotecario Trentino si impegna a mettere a disposizione ambienti adeguati e confortevoli, con specifiche segnaletiche riferite alla tipologia d'utenza o alla tipologia della documentazione.

La biblioteca civica "B. Emmert" trova luogo al primo e secondo piano del seicentesco Palazzo dei Panni, al civico 9 di Via Segantini. Collocato all'inizio della principale via cittadina, in corrispondenza con il ponte del fiume Sarca beneficia della vicinanza dell'ampio parcheggio di Prabi (subito a destra del ponte venendo da Trento) e di un cortile interno, condiviso con lo spazio permanente di esposizione e studio dedicato a G. Segantini.

La biblioteca si articola su una superficie totale di circa 350 mq. . Nelle 5 sale aperte al pubblico si trovano 31 tavoli, 100 posti a sedere e circa 45.000 documenti direttamente disponibili sugli scaffali, più quattro postazioni internet, di cui una riservata ai minori.

La biblioteca civica B. Emmert si impegna ad offrire un servizio al pubblico di sei giorni alla settimana dal lunedì al sabato, per almeno **275 giorni all'anno**. Offre un ambiente sicuro salubre, elegante e adeguato alle attività di studio, consultazione, fruizione delle attività culturali, organizzando lo spazio in tre aree distinte con ognuna specifiche modalità d'uso. Le aree sono ben segnalate ed immediatamente riconoscibili attraverso la segnaletica specifica e la delimitazione sulla mappa della biblioteca:

- **Area A: zona di documentazione e lettura**, dove è richiesto il massimo silenzio;
- **Area B: zona di consultazione e studio di gruppo**, dove è possibile parlare a voce bassa, pur nel rispetto degli utenti vicini;
- **Area C: zona di transito o socializzazione**, dove sarà possibile parlare a voce normale, utilizzare il cellulare, smartphone; tenere conversazioni sempre nel rispetto delle comuni regole d'educazione.

Il materiale librario e documentale di maggior uso sarà collocato secondo le modalità dello scaffale aperto, organizzato in sezioni immediatamente raggiungibili e riconoscibili da parte degli utenti per garantire la massima libertà ed autonomia agli utenti

I locali saranno climatizzati (sala multimediale?) e sarà garantita la copertura wireless;

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna ad adottare comportamenti volti a non pregiudicare la convivenza con altri utenti e volti al rispetto della struttura, delle attrezzature e del patrimonio. Può utilizzare il proprio materiale di studio/lettura, cartaceo o attraverso l'uso di devices elettronici: computers portatili, e-reader, tablets, smartphone, purchè silenziati (volume 0) e nel rispetto delle regole dell'area in cui si troverà. Si impegna ad evitare usi impropri della struttura, e a non introdurre cibi e bevande, pena l'allontanamento su richiesta degli operatori.

Raccolte documentarie.

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

La biblioteca civica "B. Emmert" si impegna inoltre a curare ed organizzare il proprio patrimonio secondo quanto previsto dalla Carta delle collezioni, in particolare organizzando le proprie raccolte a seconda del contenuto trattato, suddividendole e collocandole per favorire la loro fruizione diretta da parte dell'utente. A tal fine: utilizza la Classificazione Decimale Dewey (CDD), quale strumento più adatto per l'indicizzazione semantica e la collocazione nelle biblioteche di pubblica lettura a scaffale aperto per i libri di saggistica; organizza i libri di narrativa italiana e straniera per genere; i libri per bambini e ragazzi per fasce di età e tipologia di materiale e prevede alcune sezioni speciali legate a temi in cui la biblioteca si è specializzata: Biblioteca del Benessere (BEN); Biblioteca per la Pace (PACE); Fai da te; Guide turistiche; Poesia contemporanea (Poesia); libri in lingua originale.

Inoltre promuove la conoscenza e consente la fruizione dei documenti presenti nel fondo antico B. Emmert, pur nel rispetto delle regole e delle esigenze di tutela e buona conservazione. Il fondo antico B. Emmert costituisce il nucleo originario della nostra biblioteca. Composto da più di 40000 documenti rappresenta per ricchezza ed originalità del materiale documentario in esso contenuto un patrimonio di sapere e memoria a disposizione della cittadinanza e dei ricercatori e studiosi di tutta Italia.

La Biblioteca civica B. Emmert mette a disposizione della comunità le seguenti raccolte:

- raccolta di libri per bambini di età prescolare (RPR, NPL:0-6 anni), bambini (RRN: 5-7) e ragazzi (RN 7-14 anni), destinata alla lettura in sede e al prestito [collocazione: SALA LETTURA]
- raccolta di narrativa per giovani adulti (GN: dai 15 anni), destinata alla lettura in sede e al prestito [collocazione: SALA LETTURA]

- raccolta di saggistica per ragazzi in età scolare dai 7 ai 16 anni (R 000), destinata alla lettura in sede e al prestito [collocazione: SALA LETTURA];
- raccolta di narrativa per adulti destinata alla lettura in sede e al prestito. La raccolta per facilitare l'utenza è collocata a scaffale aperto per generi. Attualmente è suddivisa in: narrativa in generale (N) [collocazione: SALA NARRATIVA]; narrativa d'esperienza (NE), Narrativa fantastica (NF), narrativa Giallo/Horror/Thriller (NG) [collocazione SALA LETTURA];
- raccolta di saggistica generale per adulti. E' ordinata secondo la classificazione decimale Dewey, che permette un'organizzazione sistematica per materia di studio [collocazione: SALA SAGGISTICA];
- Sezioni speciali della biblioteca, estratte dalla saggistica, sono:
 - la raccolta dedicata al benessere: raccoglie i testi degli autori presentati ed approfonditi nel corso delle conferenze e dei seminari della Biblioteca del benessere, che ogni anno viene organizzata dalla biblioteca civica (BEN) [collocazione: SALA LETTURA]
 - la raccolta dedicata alla Pace: raccoglie i testi degli autori presentati ed approfonditi nel corso delle conferenze e dei seminari della Biblioteca per la Pace, che ogni anno viene organizzata dalla biblioteca civica (PACE) [collocazione: SALA LETTURA];
 - Sezione tematica del Fai da te; della cucina) [collocazione: SALA LETTURA]
 - Sezione POESIA [collocazione: CORRIDOIO ALA SUD];
 - SEZIONE GUIDE TURISTICHE [collocazione: CORRIDOIO ALA SUD];
- raccolta di consultazione destinata alla lettura e utilizzo in sede (C): atlanti, dizionari, enciclopedie [collocazione: SALA SAGGISTICA] ;
- raccolte di documentazione locale destinata alla lettura in sede e al prestito, o solo alla lettura in sede, suddivisa in: sezione Basso Sarca (BS) , dedicata al territorio proprio di Arco, Riva, Dro, Nago-Torbole [collocazione: CORRIDOIO ALA SUD]; e sezione Trentino (TN), dedicato alla produzione saggistica con soggetto la storia, la cultura, la geografia del Trentino in tutti i suoi aspetti [collocazione: SALA DELLE ARTI];
- raccolta dei quotidiani e periodici destinata alla lettura in sede [collocazione: SALA LETTURA];
- Fondo antico B. Emmert: documenti appartenenti per lo più alla biblioteca privata di Bruno Emmert e altre donazioni particolarmente pregiate (fondo Tappainer, fondo Santoni, Ricci) Tutti i documenti del fondo sono consultabili dietro richiesta scritta al personale e in subordine allo stato di conservazione dello stesso [collocazione: FONDO ANTICO, II PIANO];
- Raccolta di materiale audiovisivo. Costituisce una collezione di CD, DVD, CD-ROM, audiolibri [collocazione: SALA LETTURA], più una ricca raccolta di LP d'epoca [collocazione: SALA DELLE ARTI];
- Magazzino (M): la sezione multidisciplinare raccoglie tutti i documenti non più d'interesse immediato per l'utente, che per ragioni di spazio viene spostato dalla scaffale aperto ad un locale con accesso riservato al personale [collocazione: MAGAZZINO].
- Raccolta dedicata all'arte, cinema, teatro e sport (CDD 700). In essa si trovano i Graphic novels ed i fumetti [collocazione: SALA DELLE ARTI];

Sono inoltre disponibili al pubblico quattro computer per internet e per la consultazione della piattaforma digitale provinciale *Medialibrary Online*, con la possibilità di iscriversi immediatamente al servizio.

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

Personale

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

La biblioteca civica "B: Emmert" s'impegna a garantire un servizio competente, cordiale, disponibile a soddisfare nel minor tempo possibile, compatibilmente con gli strumenti a disposizione e la situazione contingente, le esigenze informative dell'utente.

La Biblioteca si avvale di operatori pubblici e privati che, a diversi livelli di responsabilità, sono impegnati nelle attività di pianificazione, predisposizione, erogazione e valutazione dei servizi, in regime di collaborazione reciproca, nel rispetto dei principi stabiliti dal "Codice deontologico del bibliotecario", fissato dall'Associazione Italiana Biblioteche e nel rispetto degli standard tecnici fissati dai competenti organismi provinciali, nazionali e internazionali.

L'utente della biblioteca del Sistema 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 del modulo suggerimenti/reclami, presente in biblioteca nella sala di lettura, presso la cassetta dedicata o l'invio di un'email o segnalazione scritta presso l'URP del Comune di Arco: urp@comune.arco.tn.it.

Risorse

La Biblioteca, in quanto parte del Sistema Bibliotecario Trentino, 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.

Le risorse economiche e strumentali con cui la **Biblioteca civica "B. Emmert"** opera la pianificazione, la predisposizione e l'erogazione dei servizi **sono garantite annualmente dal Comune di Arco**, che ne stabilisce l'entità attraverso gli strumenti ordinari di gestione amministrativa (Bilancio di previsione annuale, Relazione previsionale e programmatica triennale, Piano esecutivo di gestione annuale).

Il Comune di Arco si impegna altresì a garantire il mantenimento in efficienza delle apparecchiature e degli strumenti (informatici e non) utilizzati a diverso titolo per la predisposizione e l'erogazione dei servizi al pubblico, rispettando un piano periodico di sostituzione e aggiornamento degli strumenti obsoleti. Garantisce inoltre l'acquisto un tasso di acquisizione minimo annuo di 0,12 libri per abitante (pari ad una acquisizione annua di 2000 documenti).

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna a segnalare eventuali disfunzioni, mancati funzionamenti attraverso la compilazione del modulo suggerimenti/reclami, presente in biblioteca nella sala di lettura, presso la cassetta dedicata o attraverso un'email o segnalazione scritta presso l'URP del Comune di Arco: urp@comune.arco.tn.it

Gli impegni della biblioteca e degli utenti rispetto ai servizi

Accesso agli spazi della biblioteca

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

La Biblioteca civica “B. Emmert” si impegna inoltre a favorire la massima e più agevole utilizzazione dei documenti posseduti e dei servizi curati, nel rispetto delle proprie finalità, della normativa vigente e dei diritti di terzi. Offre un servizio rivolto a tutti, enti o persone, senza distinzioni di età, genere, nazionalità, livello di istruzione e professione, condotto con criteri di imparzialità, di pluralismo nei confronti delle varie opinioni e nel rispetto del diritto alla riservatezza e delle particolari esigenze degli utenti in età minore. L'organizzazione dei servizi consegue gli obiettivi dell'attenzione agli utenti, della rimozione di ogni ostacolo fisico, psicologico e procedurale all'utilizzazione dei documenti, delle attrezzature e dei servizi. Le misure adottate a salvaguardia del patrimonio documentario e mobiliare devono conciliarsi con il principio della massima fruibilità pubblica, anche tramite l'attivazione di servizi con esclusiva fruizione digitale e/o telematica. A questo scopo la biblioteca orienta la propria organizzazione, definisce gli orari di apertura delle sezioni e le modalità di accesso e di utilizzazione, in coordinamento con le biblioteche adiacenti.

L'accesso è garantito anche a chi non possiede la tessera del Sistema bibliotecario Trentino. Gli utenti hanno facoltà di portare con sé libri e oggetti personali. La biblioteca offre, a discrezione dell'utente, la possibilità di riporre negli armadietti appositi, borse e valigie, computer, effetti personali. Gli armadietti sono chiudibili a chiave.

Nel caso l'utente sia accompagnato da un animale domestico l'accesso di quest'ultimo è consentito, sotto la responsabilità del padrone, esclusivamente per esemplari di piccola taglia che dovranno essere portati in braccio per l'intera durata della fruizione. Gli animali di media e grossa taglia dovranno aspettare fuori dalle sale di consultazione e prestito, legati in una posizione che non intralci né limiti da un punto di vista fisico o psicologico l'accesso degli utenti alle sale di servizio. Non è previsto l'uso pubblico da parte dell'utente di fax o telefono per comunicazioni private.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna ad accedere alla biblioteca con spirito di rispetto della struttura e dei suoi utenti silenziando eventuali telefoni cellulari e devices vari, a rispettare le regole di comportamento previste nelle diverse aree, così come da cartelli informativi. A liberare l'eventuale armadietto portaogetti e consegnare le chiavi al personale entro l'orario di chiusura. Eventuali armadietti non liberati saranno svuotati dal personale della biblioteca.

Orario di apertura al pubblico

Tutti i servizi della biblioteca sono fruibili durante l'orario di apertura al pubblico (fa eccezione la biblioteca digitale mediante piattaforma web MLOL il cui servizio è attivo 24h su 24h).

L'orario è il seguente:

- lunedì: dalle 9 alle 12 e dalle 14.30 alle 18.30
- martedì, mercoledì, giovedì dalle 14.30 alle 18.30
- venerdì dalle 9 alle 18.30 (orario continuato)
- sabato dalle 9 alle 12

Gli orari possono essere visionati anche dal sito istituzionale della biblioteca www.biblioteca.comune.arco.tn.it , che riporta tempestivamente anche le giornate di chiusura programmata nel corso dell'anno ed eventuali comunicazioni e avvertenze;

Letture e consultazione in sede

La Biblioteca, in quanto parte del Sistema Bibliotecario Trentino, si impegna a garantire attrezzature ed ambientazioni idonee alla lettura e alla consultazione in sede anche in funzione della tipologia dell'utenza.

La biblioteca civica “B. Emmert” in particolare si impegna a:

- fornire un angolo morbido, con scaffalature adatte per permettere agli utenti più piccoli di leggere o farsi leggere storie e testi in un ambiente informale, comodo, alla misura di bambino
- Di fornire libri tattili a partire dai 0 anni di età.
- Garantire materiale aggiornato di consultazione e studio per gli scolari e studenti delle scuole primarie e secondarie, con tavoli ed uno spazio adatto alla studio individuale e di gruppo.
- di fornire l'accesso all'informazione anche tramite internet, attraverso la copertura wireless in tutte le sale della biblioteca e/o attraverso i computer dedicati nella sala multimediale. Attraverso i computers sarà possibile compilare testi e fogli di calcolo, o consultare le risorse multimediali (CD; DVD, CD-ROM della biblioteca).
- Assicurare degli spazi per la lettura e lo studio in completa tranquillità e silenzio.
- Permettere l'ascolto di musica in CD e LP, delle raccolte presenti in biblioteca.

La biblioteca civica B. Emmert privilegia come sistema di collocazione del patrimonio nelle sale aperte al pubblico lo scaffale aperto, per favorire l'indipendenza dell'utente per la consultazione ed esplorazione dei documenti. Poiché le dimensioni degli spazi della biblioteca non sono sufficienti per esporre l'intero patrimonio a portata di mano degli utenti, in alcune sale il materiale è stato collocato ad altezze raggiungibili solo attraverso le scale. Gli utenti sono autorizzati a prendere e consultare tutto il materiale documentario collocato sui ripiani, tavoli, scaffali fino ad un'altezza di 1,80. Per il materiale collocato oltre quest'altezza, in fondo antico o in magazzino devono richiedere l'assistenza del personale bibliotecario. Il materiale sarà reso disponibile nel più breve tempo possibile (in media 5 minuti) in relazione al numero delle richieste in corso.

I libri presi dalla scaffale non possono essere ricollocati autonomamente, causa la complessità delle segnature, ma dovranno essere lasciati sui tavoli, affinché il personale addetto possa procedere alla corretta collocazione.

Consultazione dei documenti appartenenti al Fondo Antico “B. Emmert”

Il patrimonio del fondo antico per il suo carattere di rarità bibliografica, è sottoposto a particolari cautele volte a garantire la conservazione dei documenti e a preservarne l'integrità. Per consultare i documenti appartenenti a tale fondo occorre consegnare al bibliotecario l'apposito modulo di richiesta - disponibile presso la postazione di reference in sala di lettura, debitamente compilato con i dati dell'utente, la segnatura del materiale desiderato ed un documento d'identità valido che sarà conservato dal personale della biblioteca per tutta la durata della consultazione.

Il materiale sarà reso disponibile nel più breve tempo possibile (in media 10 minuti) in relazione al numero delle richieste in corso .La consultazione avviene esclusivamente nelle sale di lettura al

primo piano del Palazzo, sotto la sorveglianza del personale della Biblioteca, per un massimo di 5 documenti alla volta.

I documenti dei fondi antichi e delle raccolte speciali non sono ammessi al prestito e la riproduzione è consentita nel rispetto dello stato di conservazione e della legge sul diritto d'autore.

Si consiglia per consultazioni consistenti (> 5 documenti), per ridurre i tempi d'attesa, di prenotare la visita ed anticipare nei giorni precedenti la lista dei documenti da consultare, via e-mail.

Servizio di riproduzione (servizio a pagamento)

Nel rispetto delle vigenti norme sulla tutela del diritto d'autore, la Biblioteca permette la riproduzione fotomeccanica, a scopo personale e di studio, del proprio materiale bibliografico. Le tariffe dei singoli servizi sono deliberate dalla Giunta comunale. (Allegato A). Non è previsto l'utilizzo delle apparecchiature della biblioteca per riprodurre materiale che non appartiene al patrimonio della stessa.

I documenti di archivio, del fondo antico, o in particolari condizioni di conservazione, così come i documenti di grande formato, possono essere riprodotti, con autorizzazione del Responsabile. Le tesi di laurea non sono fotocopiable, ad esclusione dell'indice e della bibliografia. La fornitura a utenti remoti viene garantita per posta prioritaria alle tariffe vigenti (Allegato A), con addebito delle spese di spedizione.

Digitalizzazione di documenti (servizio a pagamento)

Nel rispetto delle vigenti norme sulla tutela del diritto d'autore, la Biblioteca offre il servizio di riproduzione digitale mediante scanner di documenti di sua proprietà ai fini di studio e ricerca, compatibilmente con le esigenze di conservazione dei documenti stessi. Non è ammessa la riproduzione dei documenti per fini commerciali o altri che non siano studio o ricerca, senza un accordo di natura contrattuale da stabilire di caso in caso con l'Amministrazione.

Se il materiale da digitalizzare è in quantità considerevole, gli operatori concordano con l'utente i tempi di esecuzione dell'operazione. La fornitura a utenti remoti viene garantita via posta elettronica o su CD spedito per posta prioritaria, addebitando i costi della scansione ed eventualmente della spedizione del supporto fisico, secondo le tariffe vigenti. (Allegato A)

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

Tessera

La Biblioteca, in quanto parte del Sistema Bibliotecario Trentino, si impegna a fornire a ciascun utente, su presentazione di un documento di identità valido, una tessera personale che può essere utilizzata in tutte le biblioteche del sistema. Per i minorenni agisce un genitore o chi ne fa le veci. Le tessere rilasciate a persone giuridiche indicano un responsabile come referente. La tessera di prima emissione è gratuita e avviene attraverso la compilazione di un modulo presso la postazione di reference, nella sala di lettura o al bancone del prestito. Annualmente vengono aggiornati i dati personali dell'utente.

La biblioteca civica “B. Emmert” si impegna a fornire la tessera in tempo reale (da un minimo di 5 minuti ad un massimo di 15 minuti). Il duplicato verrà fatto gratuitamente in caso di furto (certificato), danneggiamento e/o usura, smarrimento. In quest’ultimo caso la tessera verrà duplicata solo dopo il passaggio di una congrua quantità di tempo che ne permetta la ricerca. Durante questo periodo rimane valida la possibilità di usufruire del prestito e di tutti i servizi della biblioteca. In contemporanea alla tessera, l’utente può iscriversi, sempre gratuitamente al servizio di internet/videoscrittura per l’accesso ai computer della sala multimediale, alla biblioteca digitale MLOL-Trentino, alla newsletter della biblioteca. L’accesso al wi-fi mediante il proprio device è libero.

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

Prestito

La Biblioteca, in quanto parte del Sistema Bibliotecario Trentino, si impegna nei confronti dell’utente in possesso di tessera a prestare il documento richiesto se disponibile e non vincolato alla sola consultazione. Qualora il documento non sia disponibile perché in prestito ad altro utente, è possibile prenotarlo, autonomamente attraverso il catalogo on-line o mediante il personale. In caso di prenotazione la biblioteca si impegna ad avvertire prontamente l’utente della disponibilità del documento al prestito, al rientro dello stesso .

Nel caso il documento non sia disponibile nella biblioteca di riferimento dell’utente ma presso altre sedi del sistema, la biblioteca si impegna a fornire indicazioni sulla reperibilità e sulla possibilità di attivare il prestito interbibliotecario. Eventuali varianti alle condizioni di fornitura standard dei servizi bibliotecari sono adottate esclusivamente a favore di categorie di utenti portatori di bisogni specifici.

La Biblioteca civica “B. Emmert” si impegna a prestare fino ad un massimo di **5 libri contemporaneamente per utente (per un periodo di 30 giorni), più 2 film in formato DVD e 2 CD (per la durata massima di 1 settimana)**. Il prestito è rinnovabile per una sola volta, tranne nel caso che sia stato preventivamente prenotato. Sono previste **deroghe** al numero di documenti presi in prestito e alla durata per **motivi di ricerca** o per i **laureandi**. La richiesta di deroga scritta e documentata, dovrà essere indirizzata al responsabile della biblioteca. E’ prevista anche la possibilità di deroga per le **scuole ed enti iscritti** al Sistema bibliotecario Trentino. Gli utenti che avranno richiesto l’iscrizione gratuita alla biblioteca digitale, potranno scaricare ulteriori documenti, in sovrappiù al numero di prestiti effettuati nella sede, secondo le regole della piattaforma on-line. La tessera del prestito è personale e non cedibile. E’ consentito tuttavia ai **genitori e figli o a familiari**, che condividono la medesima residenza, di poter prendere libri per il familiare. Per tutti gli altri casi è necessario presentare una **delega** scritta e motivata da parte del titolare della tessera stessa.

Documenti di norma non prestabili, in quanto vincolati alla sola consultazione, sono: enciclopedie e opere in continuazione; vocabolari e dizionari; libri rari e antichi (fondo antico); periodici inseriti nel Catalogo Bibliografico Trentino e per tutte le riviste, l’ultimo numero pubblicato.

Fanno eccezione i **periodici** (quotidiani, settimanali o mensili) non soggetti a conservazione permanente o i fascicoli il cui stato di prestito è specificato nello stesso Catalogo Bibliografico

Trentino (normalmente doppie, triple copie). Questi periodici potranno essere prestati attraverso il catalogo o attraverso un registro elettronico (se non inseriti in CBT) fino ad un massimo di 5 fascicoli alla volta da aggiungersi ai prestiti delle altre tipologie di materiale, per la durata di una settimana.

Al termine del periodo di conservazione/disponibilità stabilito per tipologia del periodico (vedi § Conservazione, revisione, scarto) i fascicoli delle riviste potranno essere regalati ad associazioni senza fini di lucro, o, in subordine, a singoli utenti che ne facciano richiesta scritta.

Prenotazioni: I libri con lo status “in prestito”, possono essere prenotati dagli utenti direttamente attraverso la registrazione e la prenotazione diretta da parte dell’utente sul sito del catalogo *Osee Genius* o mediante l’intervento del bibliotecario. Quando il libro rientra il sistema segnala in automatico la prenotazione presente e viene inviato un sms di avviso all’utente. Quando ciò non è possibile, il personale avviserà telefonicamente l’utente dalla disponibilità del libro. Contestualmente all’avviso il libro sarà caricato sulla tessera dell’utente e inizierà formalmente il mese di prestito. Qualora il libro dopo una settimana non fosse ancora stato ritirato, la prenotazione decade ed il libro viene scaricato dalla tessera dell’utente, ritornando a disposizione.

Solleciti: la biblioteca si impegna inoltre a informare puntualmente gli utenti in ritardo rispetto alla scadenza del libro. L’avviso avviene preferibilmente tramite SMS sul cellulare, in subordine all’email o con lettera postale. Il servizio prevede un rimborso pari a 0,50€ per il primo sollecito, 1,00€ per il secondo e 2,00 € per il terzo.

Restituzione: La restituzione, durante l’orario di lavoro, avviene esclusivamente attraverso l’operatore al bancone dei prestiti, il quale registra in tempo reale il cambio di status del documento e controlla l’integrità del materiale restituito. I documenti possono essere restituiti sia personalmente, sia ricorrendo ad altre persone, senza bisogno di presentare la tessera. La biblioteca accetta anche restituzioni di prestiti, esclusivamente fuori dall’orario di servizio, mediante l’uso del **mobile di auto-restituzione**, presente nel mezzanino della biblioteca (piano sala multimediale). Eventuali addebiti per le spese del servizio sollecito di libri scaduti, verrà registrato ed incassato alla successiva operazione in orario di servizio.

L’utente della biblioteca del Sistema si impegna a conservare con cura e a non alterare lo stato di ciascun documento, a riconsegnarlo entro i termini stabiliti, comprese eventuali proroghe.

All’atto del prestito deve verificare l’integrità del documento e segnalarla prontamente all’operatore. Sarà compito del bibliotecario presente valutare se il libro potrà comunque essere soggetto al prestito o ritirato per immediata attività di manutenzione. L’utente dal momento del prestito è responsabile del documento per l’intera durata.

In caso di **danneggiamento o perdita** dovrà prontamente avvisare il bibliotecario, senza tentativi di sostituzione o riparazione. L’utente è tenuto dunque a risarcire la Biblioteca con una delle modalità seguenti, in ordine di preferenza:

1. la consegna di una copia identica o – in caso di indisponibilità – dello stesso titolo nell’edizione più simile;
2. l’acquisto di un documento del valore analogo, da concordare con i bibliotecari, in considerazione della coerenza con il posseduto e delle esigenze della biblioteca
3. il rimborso del danno patrimoniale.

La determinazione dell’eventuale importo da pagare è effettuata dalla Biblioteca tenendo conto del valore di edizioni equivalenti sul mercato e del costo della catalogazione.

Gli utenti che non rimborsino i materiali danneggiati o smarriti vengono sospesi dal servizio prestiti del Sistema Bibliotecario Trentino.

L'utente si impegna inoltre a rispondere e prendere in prestito il libro prenotato al più presto dopo l'avviso di disponibilità della biblioteca, al fine di ridurre al minimo il periodo di indisponibilità del documento ed è consapevole che dopo una settimana dall'avviso il libro, se non ritirato perderà ogni diritto sullo stesso.

Prestito interbibliotecario

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

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

Regole di funzionamento del prestito interbibliotecario presso la Biblioteca civica B. Emmert:

Ogni utente può richiedere, tramite il bibliotecario, **fino a due documenti contemporaneamente**, salvo motivate eccezioni valutate dal responsabile della biblioteca. La durata del prestito è di un mese dall'avviso di disponibilità in sede. Contestualmente all'avviso il libro sarà caricato sulla tessera dell'utente e inizierà il mese di prestito. Per il prestito interbibliotecario non è previsto il rinnovo, se non dopo motivata richiesta e approvazione della biblioteca proprietaria.

Il prestito interbibliotecario, strumento cardine del sistema, va considerato una potenzialità preziosa, ma va utilizzato con accortezza, considerando i costi di funzionamento. Va dunque utilizzato nel caso il libro richiesto non fosse reperibile nelle biblioteche adiacenti, facilmente raggiungibili e non si applica alle novità (libri editi negli ultimi 3 mesi). In quest'ultimo caso è possibile richiederne l'acquisto.

Prestito interbibliotecario nazionale

Le richieste di prestito di opere non presenti/disponibili all'interno del Catalogo Bibliografico Trentino vengono rivolte al bibliotecario, che ricerca una biblioteca extraprovinciale che possieda e sia disposta a prestare il libro. Il bibliotecario individuata la biblioteca disponibile avvisa immediatamente l'utente della possibilità e delle condizioni, degli oneri e dei tempi richiesti dalla biblioteca proprietaria. Solo dopo l'accettazione da parte dell'utente procede alla richiesta formale. All'arrivo delle opere richieste, l'utente viene contattato telefonicamente o via posta elettronica dal personale per il ritiro. I volumi vengono concessi in prestito a domicilio (salvo indicazione contraria della biblioteca proprietaria) per un periodo di 30 giorni - non rinnovabili - dalla data dell'avviso, mentre le fotocopie di articoli, salvo casi particolari, restano in possesso dell'utente. L'utente è tenuto a restituire il libro nello stesso stato di conservazione in cui lo ha ricevuto e nei tempi previsti. I tempi di arrivo sono molto variabili, in media dieci giorni. Se non si ricevono notizie entro 15/20 giorni dalla richiesta è consigliabile informarsi presso gli operatori della Biblioteca. A parziale copertura delle spese del servizio e di spedizione è previsto il pagamento di una quota di compartecipazione, che l'utente dovrà anticipare mediante bollettino postale o bonifico bancario.

La biblioteca civica "B. Emmert" si impegna ad inviare immediatamente la richiesta di prestito interbibliotecario provinciale (entro 48 ore nel caso di prestito nazionale) alla biblioteca fornitrice e avvisare prontamente (entro 24 ore dalla registrazione del libro in ingresso), l'utente della

disponibilità dello stesso. Si impegna inoltre a rispettare le scadenze nei confronti della biblioteca proprietaria.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna a rispettare i termini del prestito Interbibliotecario a conservare con cura e a non alterare lo stato dei documenti, a riconsegnarlo entro i termini stabiliti, comprese eventuali proroghe; a risarcire il danno in caso di smarrimento o danneggiamento. L'utente si impegna inoltre a prendere in prestito il libro richiesto attraverso il prestito interbibliotecario al più presto dopo l'avviso di disponibilità della biblioteca, al fine di ridurre al minimo il periodo di indisponibilità del documento ed è consapevole che dopo una settimana dall'avviso il libro, se non ritirato perderà ogni diritto alla prelazione.

Informazione, consulenza, orientamento e comunicazione

La Biblioteca, in quanto parte del Sistema Bibliotecario Trentino, si impegna a:

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

La biblioteca civica "B. Emmert" si impegna inoltre a comunicare periodicamente gli avvisi, news, eventi della biblioteca tramite la newsletter gratuitamente. Si impegna ad aggiornare settimanalmente il sito istituzionale (www.biblioteca.comune.arco.tn.it), la pagine di facebook "Biblioteche dell'Alto Garda e Val di Ledro) ed inviare comunicazione al sito provinciale *Biblio* (www.trentinocultura.it). S'impegna inoltre a comunicare prontamente la disponibilità dei libri prenotati, o richiesti in prestito interbibliotecario o in acquisto o in ritardo, entro 24 ore dalla disponibilità dello stesso al prestito. Si impegna a fornire risposta alle domande di acquisto (desiderata), con eventuale motivazione della non accettazione, ai suggerimenti e reclami, entro 2 settimane lavorative dalla data della comunicazione.

Reference

I bibliotecari sono a disposizione degli utenti per l'orientamento e la consulenza, per istruirli ed affiancarli nella consultazione dei cataloghi, nella ricerca diretta del materiale disponibile nelle sale e nell'utilizzo delle risorse elettroniche.

Gli utenti possono contattare la Biblioteca con email (arco@biblio.infotn.it) o telefonicamente (0464 516115) per:

- conoscere la disponibilità di documenti in Biblioteca e in altre biblioteche del Sistema Bibliotecario Trentino (a/m e-mail e/o telefono);
- inoltrare richieste di prestito interbibliotecario, comunicando il n. di tessera (a/m e-mail);
- effettuare una prenotazione di prestito (comunicando il n. di tessera) o di postazione internet (e-mail e/o telefono);
- avere informazioni sullo stato dei propri prestiti e richiedere un eventuale rinnovo comunicando il numero di tessera (e-mail e/o telefono).

Se l'operatore non può evadere la richiesta in tempo reale per l'afflusso di pubblico o per la temporanea indisponibilità dell'accesso alla base dati elettronica, concorderà con l'utente un successivo appuntamento telefonico.

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

Patrimonio e comunicazione

La Biblioteca, in quanto parte del Sistema Bibliotecario Trentino, si impegna a:

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

La biblioteca civica "B. Emmert" si impegna a gestire le raccolte secondo i seguenti principi essenziali, così come meglio specificati nella carta della collezioni:

- le raccolte tendono a garantire la democrazia e il pluralismo nell'informazione per favorire un uso critico e consapevole dei media 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 e professionalità.

Criteri di selezione per le acquisizioni

I criteri di selezione dei materiali da acquisire 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:

- coerenza con le raccolte già presenti in Biblioteca anche in rapporto di una preventiva verifica della disponibilità ed accessibilità dei documenti nelle altre Biblioteche del Sistema Bibliotecario Trentino;
- bisogni espressi dagli utenti e dalla comunità, desiderata degli utenti se coerenti con la natura delle raccolte della Biblioteca;
- valore dell'opera nel suo insieme come documento della contemporaneità o come classico senza tempo, anche in relazione alla sua connessione con la realtà e con la cultura locale;
- accuratezza e affidabilità con riferimento anche all'autore, all'editore, alle recensioni e giudizi critici e all'inclusione in bibliografie e in fonti letterarie autorevoli;

- connessione, legame significativo e diretto con la realtà e la cultura locale;
- caratteristiche adeguate al tipo di utenza e di utilizzo a cui il documento è destinato;
- presenza nel documento di contenuti non reperibili su altri media;
- costo e disponibilità sul mercato.

Desiderata, doni, scambi

La biblioteca si impegna a raccogliere i suggerimenti e **desiderata** per l'acquisto dei libri attraverso l'apposito modulo presente in sala di lettura o attraverso l'email della biblioteca. . La biblioteca ha il diritto/dovere di valutare la proposta in considerazione della coerenza con le raccolte e le finalità della biblioteca (vedi carta delle collezioni), ma dovrà dare risposta sull'accettazione o meno della proposta, via e-mail entro 2 settimane lavorative. L'elenco dei desiderata con l'esito sarà disponibile presso la postazione reference in sala di lettura per 90 gg. Eventuali reclami potranno essere rivolti verbalmente e/o in forma scritta al responsabile della biblioteca e/o presso l'URP (solo in forma scritta) e/o attraverso il sito del comune.

La Biblioteca acquisisce materiale anche attraverso l'accettazione di **donazioni** di singoli documenti o di intere raccolte e fondi. I documenti proposti in dono vengono selezionati secondo i medesimi criteri di cui sopra e possono quindi essere soggetti a scarto se non rispondenti a esigenze di circolazione o conservazione, oppure possono essere respinti o destinati ad altre Istituzioni.

Il dono di copie di documenti già presenti in Biblioteca può essere accettato per effettive esigenze di servizio o conservazione; il dono di singoli numeri e/o intere raccolte di seriali può essere accettato se coerente con lo sviluppo delle raccolte, o di grande interesse tematico, sempre in relazione alla disponibilità degli spazi.

E' previsto tra le modalità di acquisizione dei documenti lo **scambio** fra biblioteche o enti. Questo può essere praticato sempre nel rispetto del patrimonio e della *mission* della biblioteca. In particolare potenziali oggetti dello scambio sono: novità, documenti difficilmente reperibili nei canali ordinari di distribuzione; integrazioni di collane di opere non più in commercio a completamenti di percorsi bibliografici di interesse specifico. In cambio la biblioteca potrà offrire: documenti di cui possiede almeno due copie identiche, o comunque beni la cui cessione non produca un danno alla completezza e coerenza del patrimonio, considerato nella sua sistematicità.

Conservazione, revisione, scarto

La Biblioteca civica B. Emmert si impegna a garantire le migliori condizioni di conservazione dei materiali che fanno parte delle raccolte, relativamente alla tipologia e alle regole di fruizione dello stesso, Garantendo l'accessibilità permanente e duratura alle opere, che risultano strumenti fondamentali per l'informazione generale o disciplinare, anche quando divenuti di interesse storico.

Le raccolte a scaffale aperto, e destinate al prestito, sono sottoposte a revisioni periodiche allo scopo di mantenere una raccolta documentaria attuale, aggiornata e coerente con la missione e le finalità della Biblioteca stessa. A questo scopo si adottano procedure standard di valutazione delle collezioni dal punto di vista dell'uso, della data di pubblicazione, della qualità, della natura e della rilevanza "storica" dei documenti, per stabilire in maniera omogenea e non casuale quali materiali possono restare a scaffale aperto, quali possono diventare parte del patrimonio "storico" della Biblioteca e quali infine possono essere definitivamente eliminati dalle collezioni.

La selezione viene effettuata utilizzando una formula professionale denominata SMUSI (S= Scorretto, Informazione falsa; M= Mediocre, superficiale, ordinario; U= Usato, deteriorato, in complesso sgradevole; S= Superato; I= Inappropriato, incoerente con la raccolta).Tale modo di procedere viene ovviamente applicato con accorgimenti e adattamenti funzionali che considerano la

Biblioteca nel suo insieme e le sue raccolte, soprattutto quella locale. I documenti rovinati e deteriorati vengono eliminati e/o sostituiti. La procedura amministrativa che determina la cessata appartenenza di un documento al patrimonio pubblico avviene con deliberazione della Giunta comunale. I testi sdeamianizzati verranno quindi offerti gratuitamente alle altre biblioteche del Sistema bibliotecario Trentino, alle scuole e alle associazioni, quindi potranno essere messi+ in pubblica vendita.

Per quanto riguarda i periodici, viene dedicata particolare attenzione alla conservazione dell'editoria locale o di particolare rilievo, al di là della durata temporale e attualità del contenuto.

La **durata di conservazione dei periodici** acquistati dalla biblioteca varierà a seconda della tipologia:

i quotidiani trentini saranno conservati per tre mensilità (l'ultimo a disposizione immediata degli utenti in sala), ad eccezione degli articoli riguardanti il territorio arcense, che vengono estratti dal quotidiano e conservati permanentemente;

i quotidiani nazionali d'informazione saranno conservati per due mensilità (l'ultimo a disposizione immediata degli utenti in sala);

i periodici settimanali saranno conservati due mensilità (l'ultimo a disposizione immediata degli utenti in sala);

i periodici mensili o con periodicità superiore non catalogati saranno conservati per gli ultimi 12 numeri (o con periodicità di un anno)

I fascicoli dei periodici delle testate non soggette a conservazione permanente, tranne il numero corrente, possono essere prestati al pubblico (v. sopra) al termine del periodo di disponibilità possono essere regalati ad associazioni e/o utenti singoli che ne facciano richiesta.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna a:

- Segnalare attraverso apposita modulistica le acquisizioni desiderate e ritenute significative;
- Favorire l'arricchimento del patrimonio attraverso donazioni qualora in sua disponibilità;
- Rispettare le motivate decisioni del personale qualificato in merito alle proprie segnalazioni e donazioni o segnalare educatamente il proprio dissenso per permettere una rivalutazione delle stesse
- Segnalare eventuali documenti danneggiati, usurati, lacunosi, non funzionanti per un rapido ripristino e/o scarto del documento in questione

Consultazione on line del catalogo e navigazione in internet

La Biblioteca, in quanto parte del Sistema Bibliotecario Trentino, si impegna, per quanto di competenza, a garantire efficaci collegamenti internet per la consultazione del catalogo e a favorire la diffusione del sistema wi-fi.

Il catalogo principale della Biblioteca è parte integrante del Catalogo Bibliografico Trentino (CBT) e si consulta in internet attraverso il modulo Osee Genius all'indirizzo: <http://www.cbt.biblioteche.provincia.tn.it/oseegenius/> . Nel catalogo confluiscono i dati di tutte le biblioteche del Trentino relativi alla documentazione locale, al materiale multimediale (tutte le risorse elettroniche e gran parte degli audiovisivi), i documenti del Fondo antico Emmert, nonché la raccolta degli e-books acquistati e disponibili al prestito mediante la piattaforma MLOL-Provincia di Trento.

La biblioteca civica "B. Emmert" si impegna a garantire la consultazione autonoma del Catalogo bibliografico trentino attraverso una postazione autonoma dedicata (Osee genius), collocata in sala

di lettura, o attraverso il supporto del personale bibliotecario. Cataloghi specifici consultabili in sala e/o attraverso il sito della biblioteca civica sono: il catalogo dei DVD ordinati per regista, Il catalogo dei DVD ordinati per titolo, Il catalogo dei CD musicali, il catalogo degli LP ed il catalogo dei periodici.

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 disciplinandone l'uso attraverso il "Disciplinare per l'uso degli strumenti informatici-multimediali". Dedicata una postazione per i minori di 16 anni autorizzati in una posizione isolata, controllata e protetta. Per avere diritto di accesso alle postazioni internet l'utente deve essere iscritto alla biblioteca e farsi accreditare presso il bancone del prestito. Per i minori si necessita l'autorizzazione scritta del genitore o del tutore legale.

L'utilizzo delle postazioni è consentito di norma a non più di due persone contemporaneamente sulla stessa postazione. Le postazioni sono accessibili attraverso l'utilizzo di user ID e password personali. Ogni utente ha diritto ad un'ora di navigazione al giorno per un massimo di tre volte alla settimana. E' previsto il servizio di prenotazione delle postazioni fisse, anche attraverso il telefono durante l'orario di apertura dei servizi.

Inoltre si impegna a fornire la copertura del wi-fi, in tutte le aree della biblioteca e nel cortile interno, per tutta la durata dell'orario di servizio e senza limitazioni o password, a garantire l'assistenza del personale bibliotecario per le operazioni elementari di accesso al servizio e di connessione a navigazione in internet e la risoluzione dei problemi tecnici nel minor tempo possibile, mediante l'immediata comunicazione all'ufficio CED del Comune e/o al centro assistenza.

Gli utenti possono stampare in bianco e nero su apposita stampante i risultati delle proprie ricerche o dei propri elaborati dalle postazioni informatiche pubbliche. E' anche possibile trasferire sulle proprie chiavette di memoria i documenti elaborati o selezionati sulla propria postazione.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna ad utilizzare le postazioni internet messe a disposizione senza arrecare danno alla strumentazione e senza pregiudicarne l'utilizzo da parte di altri utenti, rispettando il "Disciplinare per l'uso degli strumenti informatici-multimediali". Segnalare prontamente ed educatamente eventuali malfunzionamenti dei computer o del servizio di wireless affinché il personale attraverso il servizio di assistenza in remoto possa ripristinare al più presto il normale funzionamento.

Iniziativa

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

La biblioteca "B: Emmert" si impegna a promuovere la lettura e la conoscenza delle nuove pubblicazioni anche attraverso presentazioni pubbliche, soprattutto per quanto riguarda la produzione locale. Promuovere il piacere della lettura nei confronti dei più giovani, con particolare attenzione alla fascia dagli 0 a 14, anche grazie a progetti specifici come Nati per leggere. La Biblioteca offre alle scuole di ogni ordine e grado la possibilità di effettuare incontri sulla didattica della Biblioteca, articolando l'attività in moduli differenziati e rendendosi disponibile a concordare

anche eventuali attività di animazione. La Biblioteca organizza periodicamente mostre bibliografiche allo scopo di valorizzare specifici segmenti del patrimonio e offrire visibilità a opere su argomenti che sono al centro dell'attenzione in occasione di eventi, ricorrenze o altri accadimenti. La Biblioteca organizza, direttamente e in collaborazione con enti e associazioni, incontri con autori, seminari, letture ad alta voce e altre manifestazioni volte alla promozione del libro e della lettura.

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

Attività di rilevazione della soddisfazione degli utenti

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

La biblioteca si impegna ad ascoltare le proposte degli utenti in merito all'incremento delle raccolte e al servizio, comunicabili attraverso i moduli dei desiderata e dei suggerimenti e reclami. Entrambi sono compilabili, anche in maniera anonima in sala di lettura, dove è presente una cassetta dedicata o inviabili tramite e-mail alla biblioteca o al servizio URP del Comune. La biblioteca si impegna a rispondere entro 30 gg. dal ricevimento della comunicazioni. Inoltre si riserva la possibilità di realizzare una o più rilevazioni della soddisfazione degli utenti autonome anche su specifiche iniziative o tematiche.

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

Validità della Carta dei Servizi

La Biblioteca, in quanto parte del Sistema Bibliotecario Trentino, si impegna, nel rispetto della struttura generale della Carta dei Servizi delle Biblioteche del SBT, ad aggiornare la Carta dei Servizi per la parte di specifica competenza ogni qualvolta vengano aggiunti o modificati i servizi previsti e comunque entro una massimo di 2 anni dalla precedente edizione. L'aggiornamento avviene con delibera dell'organo istituzionale competente che ne prevede anche le modalità di divulgazione e di informazione all'utenza e alla struttura provinciale competente in materia di Sistema Bibliotecario Trentino.

Allegato A

| DESCRIZIONE | IMPORTO EURO |
|---|--|
| FOTORIPRODUZIONE E STAMPE | |
| Fotocopie o stampa formato A4 in bianco e nero | 0,10 € |
| Fotocopie o stampa formato A4 AR in bianco e nero | 0,15 € |
| Fotocopie formato A3 in bianco e nero | 0,20 € |
| Fotocopie formato A3 AR in bianco e nero | 0,30 € |
| Fotocopie formato A4 a colori | 1,00 € |
| Fotocopie formato A3 a colori | 2,00 € |
| RIPRODUZIONI DIGITALI | |
| Scansione digitale a bassa definizione* (singola) | 0,05 € |
| SPESE DI SPEDIZIONE DOCUMENTI (DELIVERY DOCUMENTS) | |
| Plichi in posta prioritaria, pacchi, raccomandate | Come da tariffe dell'azienda di spedizioni |
| PRESTITO | |
| Prestito opere a stampa, materiale audio (CD), documenti audiovisivi (DVD, BLU RAY), risorse elettroniche (DC-ROM, DVD-ROM), prestito su web tramite piattaforma MLOL | Gratuito |
| Prestito interbibliotecario SBT | Gratuito |
| Prestito interbibliotecario nazionale | Tariffa sarà concordata di volta in volta con la biblioteca che presterà il libro (min. spese di spedizione) |
| Rilascio tessera e duplicati | Gratuito |
| Spedizione 1° avviso di sollecito prestito scaduto | 0,50 € |
| Spedizione 2° avviso di sollecito prestito scaduto | 1,00 € |
| Spedizione 3° avviso di sollecito prestito scaduto | 2,00 € |
| Fornitura CD | 1,00 € |

* la scansione è autorizzata, solo nei casi e nelle modalità previste dalla legge sul diritto d'autore ed esclusivamente per motivazione di studio (no uso commerciale).