

LA CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA INTERCOMUNALE DI CLES



BIBLIOTECA
CLES

SBT
SISTEMA BIBLIOTECARIO TRENINO
cultura · conoscenza · cambiamento



Comune di Cles



Comune di Rumo

1.	COS'È LA CARTA DEI SERVIZI.....	4
2.	GLI STRUMENTI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA DI CLES.....	5
	2.1 GLI AMBIENTI E GLI SPAZI.....	5
	2.2 GLI ORARI.....	7
	2.3 LE RACCOLTE.....	7
	2.4 IL PERSONALE	8
	2.5 LE RISORSE ECONOMICHE E STRUMENTALI.....	8
3.	GLI STRUMENTI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DEL PUNTO DI LETTURA DI RUMO	8
	3.1 GLI AMBIENTI E GLI SPAZI.....	8
	3.2 GLI ORARI.....	9
	3.3 LE RACCOLTE.....	10
	3.4 IL PERSONALE	10
	3.5 LE RISORSE ECONOMICHE E STRUMENTALI	10
4.	I SERVIZI	10
	4.1 ACCESSO	10
	4.2 SERVIZIO DI LETTURA E CONSULTAZIONE	11
	4.3 PRESTITO.....	12
	4.4 IL CATALOGO	14
	4.5 SERVIZIO DI INFORMAZIONE, CONSULENZA E RICERCHE BIBLIOGRAFICHE.....	14
	4.6 INTERNET	14
	4.7 SERVIZIO PRESTITO INTERNO TABLET	16
	4.8 SERVIZIO DI FOTOCOPIE E STAMPE	16
	4.9 SCANSIONI	16
	4.10 MEDIALIBRARY	17
	4.11 ACCESSO ALLA RETE ELETTRICA.....	17
	4.12 DESIDERATA.....	17
	4.13 INCONTRI E MANIFESTAZIONI	17
	4.14 PROMOZIONE DELLA LETTURA PER RAGAZZI.....	17
	4.15 ESPOSIZIONI BIBLIOGRAFICHE E NON SOLO	17
	4.16 VISITE GUIDATE	17
	4.17 SERVIZIO PRESTITO INTERNO GIOCHI DA TAVOLO	18
	4.18 SERVIZIO PRESTITO INTERNO OCCHIALI DA VISTA.....	18
	4.19 SERVIZI PER IPOVEDENTI E CIECHI.....	18
	4.20 OFFERTA DI SPAZI PER ATTIVITÀ CULTURALI ED EVENTI.....	18
5.	GLI IMPEGNI DELLA BIBLIOTECA DI CLES.....	18

5.1 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	18
5.2 PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO.....	18
5.3 COMPLETEZZA DEL SERVIZIO.....	19
5.4 PROMOZIONE	19
5.5 COMUNICAZIONE	19
6. GLI IMPEGNI DEL PUNTO DI LETTURA DI RUMO	20
6.1 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO.....	20
6.2 PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO.....	20
6.3 COMPLETEZZA DEL SERVIZIO.....	20
6.4 PROMOZIONE	21
6.5 COMUNICAZIONE	21
7. GLI IMPEGNI DEGLI UTENTI	21
8. L'ASCOLTO DEGLI UTENTI.....	22

1. COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è uno strumento a supporto degli utenti della Biblioteca.

Ha l'obiettivo di descrivere i servizi offerti e, contemporaneamente, di dare alcune garanzie.

La volontà della Biblioteca è quella di comunicare in modo chiaro i propri impegni, rispettarli e porsi in un'ottica di miglioramento.

La Carta dei servizi si propone di comunicare:

- i servizi e i prodotti erogati;
- gli standard di qualità o gli impegni che devono essere assicurati per ogni servizio.

MISSION E PRINCIPI

La Biblioteca intercomunale di Cles è una biblioteca pubblica di base con un punto di lettura situato a Rumo. Ispirandosi alle linee guida IFLA/UNESCO per lo sviluppo del servizio bibliotecario pubblico, si propone di offrire risorse e servizi per soddisfare, le esigenze individuali e collettive di istruzione, informazione e sviluppo personale, compreso lo svago e l'impiego del tempo libero.

La biblioteca agisce per essere riconosciuta come un'organizzazione che produce benessere, capace di fornire servizi di qualità, anche attraverso la vicinanza ai cittadini, ricercando con loro un rapporto di fiducia duraturo nel tempo.

La mission della biblioteca si ispira ai seguenti principi:

Eguaglianza

La biblioteca intercomunale di Cles ispira ogni sua attività al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e il servizio bibliotecario valgono nella stessa misura per tutti. La biblioteca non opera, nell'erogazione dei propri servizi, alcuna distinzione per motivi riguardanti l'orientamento sessuale, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche. La biblioteca applica il principio dell'uguaglianza nel senso di non operare alcuna ingiustificata discriminazione tra gli utenti: sono previste ed esplicitate nella presente Carta quelle iniziative ed azioni positive volte ad adeguare l'erogazione del servizio bibliotecario alle esigenze degli utenti rientranti in particolari categorie (insegnanti, diversamente abili, ...).

Imparzialità

La biblioteca intercomunale di Cles ispira il comportamento dei propri operatori a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità nei confronti degli utenti. Eventuali varianti alle condizioni di fornitura standard dei servizi bibliotecari sono fatte valere non a favore di singoli utenti, ma a favore di categorie esplicitate di soggetti, per i quali risulta funzionale l'adozione di condizioni particolari di erogazione del servizio.

Continuità

L'apertura al pubblico della biblioteca e l'erogazione dei servizi in essa previsti deve essere continua, regolare e senza interruzioni, nell'ambito degli orari comunicati al pubblico. In caso di riduzione o interruzione del servizio per l'esercizio del diritto di sciopero degli operatori, essa rende pubblico e mette in atto un piano di emergenza che prevede l'apertura differenziata dei servizi in ragione del numero degli operatori presenti. In caso di riduzione o interruzione del servizio per motivi tecnici, si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile. In ogni caso si impegna a comunicare le variazioni degli orari di apertura e fornitura dei servizi tramite il sito web e i social network.

Diritto di scelta

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

Partecipazione

La biblioteca intercomunale di Cles promuove la partecipazione degli utenti, garantendo modi semplici per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami. Favorisce il loro ruolo attivo nella formazione e nell'incremento delle raccolte, offrendo l'opportunità di presentare richieste di acquisto e di donare libri o altro materiale da acquisire all'interno della collezione o da destinare ad altri scopi. Promuove la partecipazione degli utenti alle attività culturali della biblioteca, offrendo loro l'opportunità di mettere a disposizione le proprie competenze personali e professionali a titolo gratuito. Collabora con associazioni, scuole e altri soggetti attivi sul territorio per la realizzazione di attività culturali. Sostiene la creazione di gruppi di lettura e discussione tra gli utenti. Promuove periodicamente modalità di presentazione dei risultati di servizio, di raccolta delle osservazioni degli utenti, anche con rilevazioni volte ad appurare il grado di soddisfazione.

Efficienza ed efficacia

La biblioteca intercomunale di Cles ispira la propria azione quotidiana ai criteri di efficacia (capacità di perseguire gli obiettivi prefissati) e di efficienza (utilizzo ottimale delle risorse) puntando a raggiungere i migliori risultati con i minori costi.

A tale scopo, si impegna a misurare i propri indicatori di servizio e a promuovere tutte quelle azioni collaborative dalle quali derivare economie di scala. Mette in atto azioni di raccolta fondi volte al reperimento di fondi pubblici e privati finalizzati a sostenere le proprie attività.

2. GLI STRUMENTI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA DI CLES

2.1 GLI AMBIENTI E GLI SPAZI

La Biblioteca di Cles si affaccia su Piazza Navarrino e sulla strada statale n. 43, di fianco alla Chiesa Parrocchiale S. Maria Assunta; è facilmente riconoscibile grazie ad un'insegna artistica di grandi dimensioni in acciaio inox. L'accesso alla biblioteca avviene però dal lato opposto in Via Marco da Cles 1.

Vicino all'ingresso sono presenti due posti riservati ai soggetti diversamente abili e posti riservati per le biciclette. In piazza Navarrino si trovano alcuni parcheggi per auto e motocicli a disco orario. Poco distanti, nel centro storico di Cles, sono disponibili ulteriori posti auto a pagamento e/o a disco orario. In Piazza Fiera (a 5 minuti a piedi) si trova un ampio parcheggio libero.

La biblioteca è agevolmente raggiungibile anche con i mezzi pubblici data la vicinanza alla stazione della Trento-Malè.

L'edificio, che si propone con uno spazio aperto al pubblico di circa 900 mq, non ha barriere architettoniche; è fornito di arredi, attrezzature e tecnologie adeguate.

La biblioteca organizza i propri spazi in aree ben riconoscibili:

PRIMO PIANO

Ingresso:

- bancone informazioni e orientamento, iscrizioni, riproduzioni, centralino, restituzione e prestiti, prestito occhiali da vista;
- un punto internet su prenotazione (45 minuti);
- emeroteca (riviste e quotidiani) con poltrone per la lettura;

- guide turistiche e narrativa di viaggio;
- dvd adulti;
- spazio espositivo per mostre tematiche;
- bacheca per avvisi;
- 3 bagni di cui uno per soggetti diversamente abili e dotato di fasciatoio;
- 1 ripostiglio ad accesso riservato al personale.

Piano rialzato:

- Peter Pan, uno spazio dedicato ai bambini dall'età prescolare fino a tutta la scuola primaria, compresa una zona "Aspettando" dedicata all'adulto accompagnatore. Presente una pedana utilizzabile per accogliere i bambini durante le letture animate e una poltrona per l'allattamento;
- Gulliver, un'area per i ragazzi della scuola secondaria di primo grado con tavoli per lo studio;
- Letture, un'area con proposte di narrativa articolate per generi letterari e un salottino per stare comodi in biblioteca;
- Novità, una zona con le ultime offerte acquistate dalla biblioteca;
- Torre espositiva, una vetrina temporanea che ruota di mese in mese, proponendo documenti di varia natura e provenienza legate all'attualità o per approfondire i contenuti di mostre, festival, rassegne organizzate sul territorio in una sorta di eco fra biblioteca e spazi del paese.

SECONDO PIANO

Saperi:

- bancone informazioni e orientamento, iscrizioni;
- raccolte a scaffale aperto articolate in aree tematiche, compreso lo spazio riservato alla documentazione locale;
- due postazioni internet per la consultazione veloce (20 minuti);
- un computer per la consultazione del Catalogo Bibliografico Trentino, per la videoscrittura e per la stampa da supporti esterni personali;
- un salottino per stare comodi in biblioteca;
- una sala studio con tavoli attrezzati con prese elettriche.

Caffè Letterario

- un distributore di bevande calde;
- un distributore di snack e bevande fredde;
- un bancone con alcuni sgabelli;
- una bacheca per locandine ed informazioni culturali/ricreative;
- una bacheca per avvisi e inserzioni degli utenti;
- un bagno.

TERZO PIANO

Approfondimenti

- sala studio per universitari con tavoli dotati di prese elettriche;
- raccolte a scaffale aperto prevalentemente enciclopediche;
- Sala corsi e catalogazione, accessibile al pubblico dall'ingresso laterale in caso di corsi anche quando la biblioteca è chiusa; è dotata di computer per catalogazione e lavoro interno, tavoli, sedie, lavagne, armadi, stereo, e fotocopiatrice;
- spazio deposito nel sottotetto accessibile dalla sala corsi;
- deposito ad accesso riservato;
- un bagno.

PIANO TERRA

- Sala Borghesi Bertolla: sala con 130 posti a sedere attrezzata con impianto audio-video;
- piccolo Magazzino;

- locale caldaia e lavanderia.

2.2 GLI ORARI

La Biblioteca di Cles è aperta con il seguente orario:

	Mattina	Pomeriggio	Sera
Lunedì	10.00 – 12.00	14.30 – 18.30	
Martedì	10.00 – 12.00	14.30 – 18.30	20.30-22.00
Mercoledì	10.00 – 12.00	14.30 – 18.30	
Giovedì	10.00 – 12.00	14.30 – 18.30	20.30-22.00
Venerdì	10.00 – 12.00	14.30 – 18.30	
Sabato	10.00 – 12.00		
Domenica			

La Sala studio del terzo piano dedicata agli studenti universitari è accessibile dall'ingresso laterale posto a nord dell'edificio con un'ora di anticipo rispetto all'orario sopra riportato. Risulta quindi aperta dal lunedì al sabato a partire dalle ore 9.00.

Le ore di apertura settimanali del servizio bibliotecario sono quindi 35, mentre la sala studio è aperta 41 ore in settimana.

Garantisce l'apertura al pubblico in tutti i mesi dell'anno, riducendo al minimo i periodi di chiusura.

La biblioteca è chiusa il 16 agosto, in occasione della festività del santo patrono. Chiude alle ore 12.00 nei giorni 24 e 31 dicembre.

Eventuali cambiamenti degli orari o interruzioni nell'erogazione del servizio sono preventivamente annunciate, al fine di ridurre al minimo il disagio dell'utenza.

2.3 LE RACCOLTE

Le raccolte della biblioteca di Cles ne riflettono la missione di biblioteca aperta ed amichevole, rispettosa delle esigenze informative e culturali individuali e di gruppo.

Le raccolte della biblioteca puntano a:

- soddisfare esigenze di istruzione, informazione, svago e crescita personale della propria comunità;
- fornire una copertura equilibrata delle diverse aree tematiche e di interesse;
- garantire lo spirito democratico e la pluralità dei punti di vista;
- offrire risorse informative nelle diverse forme che lo sviluppo tecnologico rende disponibili;
- rinnovarsi attraverso l'acquisto di novità e una continua opera di revisione;
- integrarsi con le raccolte delle altre biblioteca del catalogo bibliografico trentino;
- riflettere ed approfondire tematiche ed eventi proposti dal territorio;
- rappresentare gli interessi e i punti di vista delle diverse fasce di età, di istruzione, di acculturazione e professionalità.

Per la descrizione in dettaglio dell'articolazione delle raccolte, dei livelli di copertura, dei criteri e delle politiche di sviluppo si rimanda alla Carta delle Collezioni.

2.4 IL PERSONALE

Il livello qualitativo del servizio offerto dalla Biblioteca è strettamente connesso alla professionalità delle persone che vi lavorano, alla loro dedizione e disponibilità.

Presso la Biblioteca di Cles sono in servizio operatori pubblici e privati che, a diversi livelli di competenze e responsabilità, sono impegnati nelle varie attività funzionali all'erogazione dei servizi, in regime di collaborazione reciproca, nel rispetto:

- del Codice di comportamento dei dipendenti approvato con deliberazione giunta n. 258 del 09.10.2014;
- dei principi stabiliti dal "Codice deontologico dei bibliotecari" fissato dall'Associazione Italiana Biblioteche <http://www.aib.it/chi-siamo/statuto-e-regolamenti/codice-deontologico/> ;
- degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali e internazionali.

Il rafforzamento e la crescita delle competenze è garantito attraverso l'aggiornamento professionale permanente del personale tecnico bibliotecario. La formazione rappresenta un impegno che l'ente locale assume, garantendo interventi organici e regolari, e rientra tra i compiti del bibliotecario.

Il personale impronta il proprio lavoro secondo principi di collaborazione, di interscambio di competenze e di comunicazione interna, ponendo a fondamento della propria azione la cura del rapporto con l'utente. In questo agire si ispira ai valori di accoglienza, disponibilità, cortesia, competenza, collaborazione e riservatezza.

2.5 LE RISORSE ECONOMICHE E STRUMENTALI

La Biblioteca eroga i propri servizi facendo riferimento alle risorse economiche, finanziarie e strumentali attribuite dal Comune di Cles attraverso gli appositi strumenti di programmazione finanziaria (Bilancio di previsione annuale, Relazione previsionale e programmatica, Piano esecutivo di gestione).

La Biblioteca è parte attiva nel reperimento di risorse (in denaro o in natura) con cui finanziare e/o sostenere interventi aggiuntivi che permettano di ampliare il normale standard di servizio. A tal fine potrà partecipare a bandi di finanziamento pubblici, ricercare sponsorizzazioni private, partnership e porre in essere altre attività di reperimento fondi.

Al fine di garantire l'erogazione dei servizi al pubblico il Comune di Cles si impegna a mantenere in efficienza le apparecchiature e gli strumenti (informatici e non), rispettando un piano periodico di sostituzione e aggiornamento degli strumenti obsoleti.

3. GLI STRUMENTI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DEL PUNTO DI LETTURA DI RUMO

3.1 GLI AMBIENTI E GLI SPAZI

Il Punto di Lettura di Rumo è situato a Marcena, una delle sei frazioni del Comune di Rumo e si trova nella struttura adiacente al Municipio. È localizzato in un punto strategico in quanto nella stessa struttura ci sono gli ambulatori medici, la farmacia e l'auditorium comunale e a poche decine di metri si trova il Municipio appunto, l'Ufficio postale, la Cassa Rurale e la Famiglia Cooperativa. L'ingresso è posto a nord e può usufruire di ampio e comodo parcheggio. Il Punto di Lettura è situato al secondo piano, raggiungibile da scale interne oppure con un ascensore. La superficie è di circa 180 mq e la sala lettura è disposta su un unico piano. È fornita di arredi, attrezzature e tecnologie.

PRIMO PIANO:

Ingresso e scala/ascensore.

SECONDO PIANO:

In cima alle scale, sul pianerottolo, è posta una bacheca per l'affissione di manifesti e avvisi.

Da qui si accede ad un atrio dove giunge l'ascensore, si raggiungono i servizi igienici e si entra in biblioteca.

La sala lettura si presenta a forma esagonale per 3/4 della sua interezza con ampie e luminose finestre su tutti i lati. È mansardata, ma non presenta punti critici nell'altezza. All'interno si trovano:

- un bancone informazioni e orientamento, iscrizioni, riproduzioni, centralino, restituzione e prestiti;
- una zona dedicata al Fondo Trentino con tavoli e sedie per la consultazione;
- una sezione con enciclopedie e dizionari;
- una sezione con libri in lingua originale (spagnolo, tedesco, inglese e francese);
- un punto internet (59 minuti giornalieri);
- emeroteca (riviste e quotidiani);
- tre scaffali dedicati alle novità librarie con tavoli e sedie per la consultazione;
- una torre espositiva riservata alle novità librarie;
- un'ampia zona a scaffale aperto organizzata in aree tematiche;
- scaffali dedicati alla lettura per ragazzi con tavoli e sedie per lo studio;
- una torre espositiva riservata ai ragazzi;
- un angolo morbido con tavoli e sedie riservate ai bambini più piccoli;
- una videoteca;
- un televisore, collegato a lettore dvd e vhs, dotato di sei cuffie senza fili;
- dvd adulti;
- dvd bambini;
- vhs adulti;
- vhs bambini;
- due poltroncine e sedie per la visione di dvd e vhs.

A piano terra si trova l'auditorium comunale con 200 posti a sedere, dotato di palco e attrezzato con impianto audio/video.

3.2 GLI ORARI

Il Punto di Lettura di Rumo ha il seguente orario:

	Mattina	Pomeriggio	Sera
Lunedì			
Martedì		15.00 – 18.00	
Mercoledì		15.00 – 18.00	
Giovedì	10.00 – 12.00	15.00 – 18.00	
Venerdì		15.00 – 18.00	
Sabato	10.00 – 12.00		
Domenica			

Le ore di apertura settimanali del servizio bibliotecario sono 16 per tutto l'anno. Garantisce l'apertura al pubblico in tutti i mesi dell'anno, tranne nei giorni in cui il bibliotecario è in ferie in cui il servizio viene sospeso.

Eventuali cambiamenti degli orari o interruzioni nell'erogazione del servizio sono preventivamente annunciate, al fine di ridurre al minimo il disagio dell'utenza.

3.3 LE RACCOLTE

Le raccolte del Punto di Lettura di Rumo, seppur nella loro sobrietà, sono rivolte a soddisfare le esigenze e le aspettative di tutti gli utenti, grandi e piccini. Le raccolte del Punto di lettura di Rumo si integrano con le raccolte delle altre biblioteca del Catalogo Bibliografico Trentino. L'obiettivo è quello di offrire un patrimonio librario rivolto a tutte le fasce d'età che trovi il gradimento dell'utenza. Le raccolte vengono arricchite con l'acquisto di novità e l'acquisto di libri che vadano ad integrare le aree tematiche presenti. La revisione periodica del patrimonio librario permette di avere sempre sotto controllo le varie raccolte per rispondere al meglio alle esigenze dei fruitori del punto di lettura. Il collegamento al Catalogo Bibliografico Trentino è un valido strumento d'informazione che permette all'utente di ricercare e reperire nelle varie biblioteche i testi non presenti nel Punto di Lettura di Rumo.

Per la descrizione in dettaglio dell'articolazione delle raccolte, dei livelli di copertura, dei criteri e delle politiche di sviluppo si rimanda alla Carta delle Collezioni.

3.4 IL PERSONALE

Presso il Punto di Lettura di Rumo opera un solo addetto che svolge tutte le funzioni e le mansioni di bibliotecario. La presenza all'interno della biblioteca dell'addetto è part-time in quanto la mattina svolge servizio presso il Municipio con compiti connessi all'attività amministrativa. Il rafforzamento e la crescita delle competenze è garantito attraverso l'aggiornamento professionale partecipando a corsi e incontri di formazione. Per convezione stipulata in data 30/06/1994 con deliberazione consigliere n. 25/96 tra il Comune di Rumo e il Comune di Cles, il bibliotecario di Rumo collabora nelle attività di gestione della biblioteca di Cles per n. 100 ore annuali esclusi i mesi di luglio e agosto, nonché del periodo di congedo ordinario.

Il bibliotecario nello specifico si occupa delle operazioni di acquisizione del patrimonio librario, trattamento fisico del libro, prestito, restituzione e riordino dei materiali, e di tutte le altre attività connesse all'erogazione del servizio, operando con disponibilità, gentilezza, cordialità e competenza.

3.5 LE RISORSE ECONOMICHE E STRUMENTALI

La Biblioteca eroga i propri servizi facendo riferimento alle risorse economiche, finanziarie e strumentali attribuite dal Comune di Rumo attraverso gli appositi strumenti di programmazione finanziaria.

Al fine di garantire l'erogazione dei servizi al pubblico il Comune di Rumo si impegna a mantenere in efficienza le apparecchiature e gli strumenti (informatici e non), rispettando un piano periodico di sostituzione e aggiornamento degli strumenti obsoleti.

4. I SERVIZI

4.1 ACCESSO

Chiunque può accedere agli spazi e alle sedi della Biblioteca.

Il personale della biblioteca non è responsabile della vigilanza dei minori.

Su tutti i piani e anche all'esterno della Biblioteca di Cles è attivo un sistema di videosorveglianza, che segue la disciplina del Regolamento sulla videosorveglianza approvato dal Comune di Cles.

Gli animali in biblioteca

La Biblioteca ha recepito la normativa vigente in materia di tutela degli animali da affezione.

Chi introduce animali in Biblioteca deve utilizzare sempre il guinzaglio e portare con sé una museruola, rigida o morbida, da applicare al cane in caso di rischio per l'incolumità di persone. I gatti possono essere introdotti solo in trasportino. L'accompagnatore deve vigilare costantemente sull'animale, avendo cura che non sporchi e ripristinando eventualmente le condizioni di igiene.

L'accesso potrà essere limitato solamente per eventuali motivazioni igienico sanitarie; sarà cura del personale adoperarsi affinché tutti i servizi siano comunque garantiti.

Borse e oggetti personali

Borse e zaini possono essere portati all'interno della biblioteca. 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.

Gli oggetti rinvenuti presso la biblioteca di Cles seguono la disciplina del regolamento per la gestione degli oggetti rinvenuti.

Gli oggetti personali di modico valore vengono conservati in Biblioteca o presso il Punto di lettura per alcuni giorni; gli stessi, se non reclamati, sono consegnati:

- all'Ufficio di Polizia Locale in via Lorenzoni n. 27, nel caso di ritrovamento presso la Biblioteca di Cles;
- ai Carabinieri di Rumo, frazione Marcena n° 37, nel caso di ritrovamento presso il Punto di lettura di Rumo.

Gli oggetti di particolare valore vengono immediatamente consegnati agli Uffici anzidetti.

Esclusione dall'accesso

Può essere temporaneamente escluso dall'accesso e dai servizi l'utente che faccia un uso improprio degli spazi, delle attrezzature e dei servizi, e in caso di comportamento scorretto o ingiurioso nei confronti del personale e/o di altri utenti della Biblioteca. L'esclusione è adottata con provvedimento scritto del Responsabile e comunicata all'utente. Nei casi più gravi l'esclusione potrà essere definitiva. Il personale della Biblioteca, anche ricorrendo all'intervento delle Forze dell'Ordine, è tenuto al controllo del regolare svolgimento dei servizi e dell'integrità del patrimonio, ha facoltà di allontanare l'utente che turbi lo svolgimento dei servizi, rechi danno ai materiali della Biblioteca, o usi gli spazi della stessa in modo improprio.

Cibi e bevande

Presso la biblioteca di Cles non è consentito consumare cibi e bevande, se non nell'area "Caffè Letterario" del secondo piano.

Presso il Punto di lettura di Rumo, non essendo presente un'area dedicata, è consentito consumare cibi e bevande mantenendo un atteggiamento di rispetto nei confronti del materiale, degli spazi e degli altri utenti.

Telefoni cellulari

Le suonerie dei telefoni devono essere silenziate.

Presso la biblioteca di Cles è consentito telefonare solamente nella zona di ingresso e presso il "Caffè Letterario", utilizzando un tono di voce che non arrechi disturbo.

Presso il Punto di lettura di Rumo è consentito telefonare, mantenendo un tono di voce che non arrechi disturbo.

Allattamento

La Biblioteca di Cles offre, nell'Area Peter Pan, uno spazio confortevole fornito di una poltrona a dondolo in cui le mamme possono allattare.

4.2 SERVIZIO DI LETTURA E CONSULTAZIONE

La lettura, la consultazione in sede del materiale documentario e del Catalogo Bibliografico Trentino (computer dedicato al secondo piano) è libera. Tutto il materiale è a scaffale aperto, ossia accessibile direttamente dagli utenti, tranne un'esigua parte che si trova in magazzino ed è quindi richiedibile al personale bibliotecario. I documenti possono essere liberamente presi dagli scaffali, consultati e lasciati sui tavoli. Il personale provvede a ricollocarli.

I quotidiani devono essere consultati uno per volta.

4.3 PRESTITO

Sono ammessi al prestito tutte le persone italiane e straniere. Per il prestito è necessaria l'iscrizione alla biblioteca per la quale si richiede un documento di identità in corso di validità e si effettua tramite la compilazione di un apposito modello. L'iscrizione è gratuita. I minori di 18 anni si possono iscrivere al prestito con modulo di iscrizione firmato da un genitore o da chi ne esercita la potestà genitoriale.

I dati personali vengono inseriti nel programma di gestione della biblioteca nel rispetto delle vigenti norme sulla privacy.

Al momento dell'iscrizione viene rilasciata gratuitamente una tessera personale, grazie alla quale l'utente ha facoltà di accedere ai diversi servizi. La tessera ha validità illimitata. L'utente si impegna a comunicare alla biblioteca ogni variazione dei dati personali e delle informazioni fornite al momento del rilascio.

La tessera va conservata e presentata all'atto del prestito, prenotazione e iscrizione ai servizi. Nel caso in cui l'utente non abbia la tessera con sé, l'accesso al prestito è garantito solamente previa esibizione di un documento di identità valido o mediante identificazione personale da parte degli operatori di biblioteca. La tessera permette l'accesso ai servizi di tutte le biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario Trentino.

Lo smarrimento o furto della tessera va tempestivamente comunicato per evitare usi impropri da parte di terzi. Il titolare della tessera è responsabile del corretto uso e della restituzione dei documenti registrati a suo carico.

È ammesso al prestito tutto il patrimonio ad eccezione delle opere di sola consultazione (dizionari, atlanti e opere enciclopediche), dei quotidiani e degli ultimi numeri delle riviste.

La seguente tabella indica il numero massimo di prestiti consentiti, la durata e il tipo di prestito per tipologia di materiale:

DOCUMENTI DELLA BIBLIOTECA DI CLES	PRESTITI CONSENTITI	GIORNI/TIPOLOGIE DI PRESTITO
Libri	10 unità	30 giorni
Riviste	5 unità	14 giorni
DVD	5 unità	14 giorni
Guide didattiche	3 unità	14 giorni
Cartine geografiche	3 unità	30 giorni
Audiolibri	2 unità	30 giorni
Tablet e Giochi	1 unità	Prestito in sede
Reader	1 unità	14 giorni

DOCUMENTI DELLA BIBLIOTECA DI RUMO	PRESTITI CONSENTITI	GIORNI/TIPOLOGIE DI PRESTITO
Libri	10 unità	30 giorni
Riviste	5 unità	14 giorni
DVD	5 unità	10 giorni
Cartine geografiche	3 unità	30 giorni

Il numero massimo di documenti consentito è pari a 20.

È possibile derogare al numero massimo di documenti del prestito per particolari categorie/esigenze (insegnanti, enti, studenti universitari, iniziative, ...).

Non è possibile prendere a prestito un numero eccessivo di documenti sullo stesso argomento. Tale valutazione sarà effettuata a cura del personale in considerazione di vari parametri (numero di documenti posseduti, periodo dell'anno, tipologie di esigenze, ...).

L'utente è tenuto a controllare al momento del prestito le condizioni del materiale e a segnalare eventuali danni a chi ne registra il prestito. Il materiale preso in prestito deve essere trattato con cura e non può essere danneggiato, annotato o sottolineato.

L'utente è responsabile di tutti i danni riscontrati al materiale prestato e non segnalati al momento del prestito.

Il rinnovo del prestito è possibile per altri 14 o 30 giorni, a condizione che l'opera non sia stata prenotata da un altro utente. Sono consentiti al massimo 3 rinnovi per lo stesso documento.

La richiesta di rinnovo può essere effettuata, a partire da 3 giorni prima della scadenza, in una delle seguenti modalità:

- ✓ di persona
- ✓ al telefono, chiamando il numero 0463/422006 (Biblioteca di Cles) e il numero 0463/530113 (Punto di Lettura di Rumo)
- ✓ per posta elettronica, all'indirizzo cles@biblio.infotn.it (Biblioteca di Cles) e all'indirizzo rumo@biblio.infotn.it (Punto di Lettura di Rumo)
- ✓

Il rinnovo dei documenti provenienti dal prestito interbibliotecario è subordinato alle disposizioni della biblioteca proprietaria.

La prenotazione dei documenti già in prestito può essere effettuata fornendo il numero di tessera:

- ✓ di persona
- ✓ al telefono, chiamando il numero 0463/422006 (Biblioteca di Cles) e il numero 0463/530113 (Punto di Lettura di Rumo)
- ✓ per posta elettronica, all'indirizzo cles@biblio.infotn.it (Biblioteca di Cles) e all'indirizzo rumo@biblio.infotn.it (Punto di Lettura di Rumo)

Una volta rientrata l'opera prenotata, gli operatori provvedono ad avvisare il richiedente in giornata (tramite posta elettronica, sms o telefono in base alle informazioni di contatto fornite). L'opera viene riservata per 7 giorni, trascorsi i quali il documento, se non ritirato, viene reso disponibile per altri utenti.

Per il Punto di lettura di Rumo non è attivo il servizio sms.

La restituzione del materiale preso a prestito presso la biblioteca di Cles può essere effettuata al bancone o tramite un box per la restituzione 24h/24h, posto all'esterno in prossimità dell'ingresso.

Per il Punto di Lettura di Rumo la restituzione viene effettuata esclusivamente al bancone.

Non è ammessa la restituzione di documenti presi a prestito in altre biblioteche.

La biblioteca aiuta gli utenti a rispettare la data di restituzione, evidenziandola all'interno del documento dato in prestito. Alla scadenza del prestito verranno inviati degli avvisi di restituzione.

Il quarto avviso comporta l'automatica esclusione dal prestito e dall'utilizzo di internet.

La riammissione a tali servizi avverrà:

- dopo 30 giorni dalla restituzione di tutti i documenti nel caso di prima sospensione;
- dopo 90 giorni dalla restituzione di tutti i documenti nel caso di seconda sospensione;
- dopo 180 giorni dalla restituzione di tutti i documenti nel caso di terza o successive sospensioni.

Per i solleciti inviati per posta ordinaria è richiesto il rimborso delle spese postali.

In caso di smarrimento, danneggiamento o mancata restituzione, l'utente è tenuto a sostituire con documento identico o equivalente l'opera smarrita secondo le indicazioni del personale della Biblioteca. Nel caso in cui l'utente subisse un furto, presentando la denuncia di smarrimento del materiale sottratto, verrà annullato l'obbligo del riacquisto dello stesso.

La Biblioteca fornisce gratuitamente un servizio di prestito interbibliotecario provinciale tra le biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario Trentino; attraverso tale servizio è possibile far pervenire alla nostra sede il volume richiesto, se non posseduto. Sono esclusi dal prestito interbibliotecario CD, DVD, audiolibri e altro materiale multimediale.

	PRESTITI CONSENTITI	GIORNI DI PRESTITO
DOCUMENTI PROVENIENTI DAL PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO	3 unità	30 giorni o secondo le disposizioni della biblioteca proprietaria

La richiesta di prestito interbibliotecario effettuata al bancone viene inviata immediatamente. Si accettano anche richieste tramite e-mail, che saranno evase entro due giorni lavorativi. I tempi di attesa tra la richiesta e il recapito in biblioteca dipendono dai tempi di risposta della biblioteca proprietaria e dai tempi postali. In media i libri richiesti sono disponibili in 4-6 giorni lavorativi.

Quando il documento ordinato arriva in biblioteca, il richiedente viene avvisato tramite posta elettronica, sms o telefono in base alle informazioni di contatto fornite. L'opera viene riservata per 7 giorni, trascorsi i quali il documento, se non ritirato, viene restituito alla biblioteca proprietaria. In considerazione dei costi del presente servizio si chiede la massima collaborazione degli utenti nel ritirare i libri nei tempi stabiliti. Per il Punto di lettura di Rumo non è attivo il servizio sms.

I libri posseduti dalla biblioteca ma in prestito non possono essere richiesti ad altre biblioteche, ma vanno prenotati; fanno eccezione i libri richiesti da studenti per letture scolastiche.

È possibile derogare al numero massimo di documenti del prestito interbibliotecario per particolari categorie/esigenze (insegnanti, enti, studenti universitari, iniziative, ...).

4.4 IL CATALOGO

Il Catalogo Bibliografico Trentino è consultabile sia al computer dedicato al secondo piano sia mediante una connessione internet, anche da casa, al sito <http://www.cbt.biblioteche.provincia.tn.it/oseegenius/>.

È un catalogo computerizzato che consente ricerche tramite numerosi filtri (titolo, autore, soggetto, parola chiave, editore, ISBN/ISSN, biblioteca proprietaria, ...).

Il manuale di utilizzo è richiedibile in consultazione.

Laddove l'utente incontrasse difficoltà, può rivolgere le proprie domande al personale.

4.5 SERVIZIO DI INFORMAZIONE, CONSULENZA E RICERCHE BIBLIOGRAFICHE

La Biblioteca offre all'utente assistenza, consulenza e informazione sui servizi forniti e sugli eventi e attività organizzati dalla stessa.

La Biblioteca gestisce servizi di consulenza bibliografica ed assistenza alla consultazione dei cataloghi, alle ricerche informative e documentarie e a quelle su banche dati locali o remote, favorendo l'utente nell'apprendimento delle tecniche di ricerca.

Vengono di norma effettuate immediatamente le ricerche semplici (ricerca di un singolo libro/autore/argomento che non richiedano più di 10 minuti); le stesse possono essere richieste anche telefonicamente o per e-mail.

Ricerche bibliografiche più complesse, che necessitino di tempi non compatibili con il servizio al pubblico, possono essere differite ed evase in tempi e modi concordati con l'utente. Si accettano richieste via e-mail.

4.6 INTERNET

Il servizio internet offerto dalla biblioteca è gratuito. Il personale bibliotecario gestisce il servizio, ma non fornisce assistenza informatica.

La navigazione può avvenire con due modalità:

1. Postazioni fisse
 - *presso la Biblioteca di Cles
 - una postazione per l'accesso a internet e skype, utilizzabile su prenotazione per 45 minuti al giorno per un massimo di 90 minuti in settimana;
 - due postazioni per l'accesso a internet, utilizzabili per 20 minuti al giorno per un massimo di 90 minuti in settimana.
 - *presso il punto di lettura di Rumo
 - una postazione per l'accesso a internet e skype, utilizzabile su prenotazione per 55 minuti al giorno per un massimo di 180 minuti in settimana.

Si può accedere al servizio fino ad un massimo di 3 volte al giorno.

Per l'accesso alle postazioni internet è necessaria apposita iscrizione da effettuarsi presso uno dei computer cliccando "nuovo utente", inserendo i dati richiesti, scegliendo una propria password e un proprio nome utente. Al termine di questa procedura ci si deve recare al bancone del primo o secondo piano con un documento d'identità valido al fine di perfezionare l'iscrizione, firmando l'apposito modulo di assunzione di responsabilità che riporta le condizioni di servizio.

I minori possono usare il servizio internet a partire dal compimento dei 14 anni e previa autorizzazione di un genitore/tutore, il quale dovrà firmare in Biblioteca l'apposito modulo prendendo visione delle Raccomandazioni per la sicurezza dei minori in rete, disponibile presso il bancone.

Gli utenti hanno facoltà di scaricare, su supporti di loro proprietà, i risultati delle proprie ricerche effettuate tramite la navigazione in internet o file creati attraverso l'uso delle postazioni informatiche.

Da tutte le postazioni è possibile stampare a pagamento secondo le tariffe riportate nella sezione "Fotocopie e stampe".

L'utente si impegna a:

- accedere ad internet usando la propria password. È assolutamente vietato lo scambio di password tra utenti (anche se familiari) pena l'immediata esclusione da tutti i servizi della biblioteca. L'esclusione avrà durata di 1 mese alla prima infrazione, di 3 mesi alla seconda e di 6 mesi per le successive;
- non alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni software e hardware dei computer;
- osservare le leggi vigenti relative al copyright, alla frode, alla privacy e ogni altra disposizione di legge;
- farsi carico integralmente di ogni onere o costo per accessi a siti o richieste di prestazioni e servizi a pagamento;
- riconoscere che la biblioteca non è responsabile per il contenuto, la qualità, la validità di qualsiasi informazione reperita o immessa in rete;
- sollevare l'amministrazione e il personale di biblioteca, da ogni responsabilità per qualsiasi evento subito in proprio o arrecato a terzi durante o a seguito dell'utilizzazione di internet;
- assumere in generale ogni responsabilità derivante dall'uso del servizio internet in biblioteca.

Le postazioni sono gestite da un apposito programma che permette di identificare l'utente e di gestire il tempo massimo di connessione, allo scadere del quale la sessione di lavoro viene terminata automaticamente. Le sessioni di lavoro vengono chiuse automaticamente 5 minuti prima della chiusura della biblioteca.

L'accesso a internet è regolato dalla vigente normativa in materia di anti-terrorismo.

2. Servizio WiFi

Il WiFi è un sistema che permette di accedere a Internet tramite vari supporti (computer portatili, palmari, smartphone, tablet, ...).

Presso la Biblioteca di Cles il servizio è fornito dalla Provincia Autonoma di Trento, nell'ambito dei servizi al Sistema Bibliotecario Trentino ed è gratuito e senza limiti temporali, previa iscrizione, da effettuarsi presso il bancone del primo o secondo piano esibendo un documento di identità valido con fotografia e la tessera di iscrizione se posseduta. L'utilizzo della password che verrà rilasciata, è personale, non cedibile e utilizzabile in ogni biblioteca del Sistema Bibliotecario Trentino che fornisce il servizio WiFiBiblio.

Per l'accesso dei minori è necessaria autorizzazione del legale rappresentante da effettuare di persona con un documento d'identità.

Al fine di gestire in modo agevole anche utenti occasionali della biblioteca, è possibile abilitare "utenti ospiti" cioè utenti i cui dati non devono essere estratti dal gestionale della biblioteca.

Il servizio è fruibile attraverso supporti di proprietà dell'utente o mediante n. 3 tablet disponibili per il prestito all'interno della sede.

Presso il Punto di lettura di Rumo c'è la possibilità di accedere al servizio gratuito Free Luna effettuando una registrazione personale sul portale Wi-fi Freeluna. La password e il nome utente verranno inviati direttamente sul numero di cellulare inserito dall'utente al momento della registrazione. Il servizio è gratuito.

4.7 SERVIZIO PRESTITO INTERNO TABLET

La biblioteca di Cles mette a disposizione, in prestito all'interno della sede e solo per gli utenti maggiorenni, n. 3 tablet. Per la navigazione internet mediante tablet è necessario essere iscritti al servizio WiFi. Non è attivo il servizio di stampa da tablet.

4.8 SERVIZIO DI FOTOCOPIE E STAMPE

È possibile riprodurre in fotocopia i documenti di proprietà della Biblioteca, nel rispetto di quanto previsto dalle vigenti norme sulla tutela del diritto d'autore (in base alle norme attualmente vigenti è consentito fotocopiare al massimo il 15% del contenuto di un libro o di una rivista).

È inoltre possibile stampare dalle postazioni informatiche fisse (da supporti esterni personali, da file o da internet).

Presso la Biblioteca di Cles il servizio è a pagamento secondo le seguenti tariffe:

FORMATO CARTA	TIPOLOGIA FOTOCOPIA/STAMPA	COSTO
A4	Bianco e nero	0,10 €
	Bianco e nero fronte e retro	0,15 €
	Colori	0,50 €
	Colori fronte e retro	1,00 €
A3	Bianco e nero	0,20 €
	Bianco e nero fronte e retro	0,30 €
	Colori	1,00 €
	Colori fronte e retro	2,00 €

Presso il Punto di Lettura di Rumo il servizio è a pagamento secondo le seguenti tariffe:

FORMATO CARTA	TIPOLOGIA FOTOCOPIA/STAMPA	COSTO
A4	Bianco e nero	0,10 €
	Bianco e nero fronte e retro	0,15 €
	Colori	0,20 €
	Colori fronte e retro	0,50 €
A3	Bianco e nero	0,20 €
	Bianco e nero fronte e retro	0,30 €
	Colori	0,50 €
	Colori fronte e retro	1,00 €

4.9 SCANSIONI

Possono essere fornite scansioni di testi, illustrazioni e documenti posseduti dalla Biblioteca, nel rispetto della normativa vigente sulle riproduzioni.

Le scansioni possono essere in alternativa:

- inviate su una delle postazioni informatiche a disposizione del pubblico. L'utente avrà cura di cancellare entro il termine della sessione di lavoro il file della scansione.
- spedite tramite la posta elettronica della biblioteca all'indirizzo fornito dal richiedente.

Il personale bibliotecario non fornisce scansioni su supporti personali.

L'utente si assume ogni responsabilità per l'uso delle riproduzioni fornite.

Il costo del servizio è riportato nella seguente tabella:

RIPRODUZIONI	COSTO
Scansione (indipendente dal formato e dal colore)	0,10 € a pagina scansionata

4.10 MEDIALIBRARY

Il servizio Medialibrary, grazie all'abbonamento acceso dalla Provincia autonoma di Trento e alla compartecipazione della biblioteca di Cles, permette di prendere in prestito, scaricare o consultare, sul proprio pc o su un device mobile (tablet, ebook reader, smartphone) ebook, quotidiani, riviste, audiolibri e banche dati. L'iscrizione si effettua al bancone di ingresso della Biblioteca di Cles fornendo numero di tessera, nome, cognome ed indirizzo e-mail. In risposta si riceverà una e-mail con la password personale per effettuare il login che consente l'accesso a www.medialibrary.it.

Il servizio è gratuito per l'utente e disponibile 24 ore su 24, per 365 giorni all'anno.

L'utente, in modo autonomo utilizzando il proprio account, può prendere in prestito:

- fino a 5 ebook download al mese. La durata del prestito è di 14 giorni, non rinnovabile.
- fino a 2 audiobook al mese. La durata del prestito è di 14 giorni, non rinnovabile.
- ebook e audiobook open: illimitati.

È possibile prenotare, sempre autonomamente attraverso il proprio account, gli ebook già in prestito. MLOL invierà un'email per avvisare quando l'ebook è disponibile per il prestito.

L'utente ha la possibilità di controllare la propria situazione di prestiti e prenotazioni nell'homepage di MLOL, accedendo con le credenziali personali.

4.11 ACCESSO ALLA RETE ELETTRICA

Gli utenti possono collegare i propri dispositivi alle rete elettrica nelle postazioni di studio attrezzate. Non è consentito stendere cavi di alimentazione elettrica lungo il pavimento.

4.12 DESIDERATA

È attivo il servizio desiderata con il quale l'utente può suggerire l'acquisto di un libro o di una rivista compilando l'apposito modulo.

Le opere richieste vengono acquistate quando il contenuto, il livello di trattazione, il formato e il costo risultino in linea con la natura delle raccolte e le finalità della biblioteca. In tal caso l'utente è avvisato e il documento è a lui riservato per 7 giorni. Ogni utente può formulare al massimo 10 desiderata all'anno.

4.13 INCONTRI E MANIFESTAZIONI

La Biblioteca è luogo di incontro, di scambio di esperienze e di conoscenze.

Organizza, in sinergia con enti e associazioni del territorio, iniziative volte a promuovere la lettura e la frequentazione della Biblioteca (conferenze, presentazione di libri, incontri con gli autori, gruppi di lettura, laboratori, letture animate, proposte culturali e ricreative che contribuiscano a percepire e vivere la biblioteca come luogo positivo e amichevole).

4.14 PROMOZIONE DELLA LETTURA PER RAGAZZI

La Biblioteca intercomunale di Cles svolge un'intensa attività rivolta a bambini e ragazzi.

Organizza incontri e attività tenuti sia durante la frequenza scolastica sia nel tempo libero. Aderisce al progetto "Nati per leggere", promosso dalla Associazione Nazionale Biblioteche e dall'Associazione Culturale Pediatri, che trova sul territorio provinciale forte partecipazione.

La Biblioteca collabora con le scuole del territorio e con altri istituti o enti alla realizzazione di progetti che abbiano come fine la diffusione della lettura tra bambini e ragazzi.

4.15 ESPOSIZIONI BIBLIOGRAFICHE E NON SOLO

La Biblioteca di Cles propone rassegne bibliografiche e cinematografiche, esposizioni fotografiche e di oggettistica per accompagnare ed approfondire i contenuti di mostre, festival, rassegne organizzate sul territorio, celebrare ricorrenze o anniversari, approfondire la cronaca, in una sorta di eco fra biblioteca e il mondo che la circonda.

4.16 VISITE GUIDATE

La Biblioteca accoglie le richieste di scolaresche e gruppi interessati ad effettuare visite guidate. Le stesse devono essere prenotate.

4.17 SERVIZIO PRESTITO INTERNO GIOCHI DA TAVOLO

I giochi da tavolo di proprietà della biblioteca di Cles sono disponibili per il prestito all'interno della sede.

4.18 SERVIZIO PRESTITO INTERNO OCCHIALI DA VISTA

Occhiali da vista graduati, sono disponibili per il prestito interno presso il bancone di ingresso della Biblioteca di Cles.

4.19 SERVIZI PER IPOVEDENTI E CIECHI

La Biblioteca di Cles propone una piccola selezione di libri a caratteri ingranditi, audiolibri per adulti e bambini e libri tattili per bambini.

4.20 OFFERTA DI SPAZI PER ATTIVITÀ CULTURALI ED EVENTI

Al piano terra, sotto la Biblioteca di Cles, è situata la Sala Borghesi Bertolla: una sala multimediale, che può ospitare fino a 130 persone. Può essere richiesta al Comune, con l'apposita modulistica, secondo il disciplinare che ne regola l'utilizzo.

La biblioteca di Cles, previa deliberazione da parte della Giunta Comunale, è disponibile ad offrire i propri spazi per la realizzazione di attività culturali ed eventi.

Adiacente al Punto di lettura di Rumo è situato un auditorium comunale con 200 posti a sedere, dotato di palco e attrezzato con impianto audio/video.

5. GLI IMPEGNI DELLA BIBLIOTECA DI CLES

La biblioteca si impegna a garantire alcuni requisiti minimi di servizio di seguito esplicitati.

5.1 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	STANDARD DI QUALITÀ	OBIETTIVO
	Chiusura Giorni di chiusura feriali nell'arco dell'anno	Max 10 gg
	Riduzioni dell'orario standard nel corso dell'anno	Max 25 ore
	Cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio Comunicazione di eventuali cambiamenti o interruzioni non dovuti ad emergenze	Almeno 10 gg prima

Nel caso di chiusure o riduzioni di orario connesse a eventi straordinari non prevedibili o in caso di partecipazione del personale a scioperi o assemblee sindacali, la biblioteca si impegna a dare tempestiva comunicazione delle possibili riduzioni o interruzioni dei servizi tramite avvisi distribuiti in sede, tramite il portale web e tramite Facebook.

5.2 PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO

PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO	STANDARD DI QUALITÀ	OBIETTIVO
	Iscrizione Intervallo di tempo tra la consegna del modulo compilato e l'avvenuta iscrizione	Max 15 minuti
	Prestito Intervallo d'attesa per la consegna del libro	Max 5 minuti Max 15 minuti se il libro è collocato a magazzino
	Prestito interbibliotecario provinciale Intervallo d'attesa tra la richiesta e la consegna	Max 15 giorni

	del libro	
	Prestito interbibliotecario provinciale Avviso all'utente di rifiuto da parte della biblioteca proprietaria	Max 15 giorni
	Ricerche bibliografiche semplici Intervallo di tempo tra la richiesta e la risposta	Max 10 minuti per le richieste di persona; - le richieste telefoniche vengono accolte se non vi sono utenti al bancone; - Max 2 gg per le richieste via e-mail
	Ricerche bibliografiche complesse Intervallo di tempo tra la richiesta e la risposta	Max 4 gg lavorativi

5.3 COMPLETEZZA DEL SERVIZIO

COMPLETEZZA DEL SERVIZIO	STANDARD DI QUALITA'	OBIETTIVO
	Acquisizione materiale Numero annuale di nuove acquisizioni (libri e materiali multimediali)	Min. 1300
	Quotidiani Numero abbonamenti	Min. 8
	Quotidiani Presenza minima	Min 2 quotidiani locali Min 2 quotidiani nazionali (anche in caso di mancata consegna)
	Riviste Numero abbonamenti sottoscritti	Min. 75

5.4 PROMOZIONE

PROMOZIONE	STANDARD DI QUALITA'	OBIETTIVO
	Attività con le scuole Numero appuntamenti annui	Min. 15
	Iniziative rivolte alla generalità del pubblico Numero appuntamenti annui	Min. 15
	Bibliografie ragionate Numero annuo bibliografie proposte	Min. 5

5.5 COMUNICAZIONE

COMUNICAZIONE	STANDARD DI QUALITA'	OBIETTIVO
	Informazione Presenza delle attività sul sito internet del Comune, sulla pagina facebook della biblioteca, sulla newsletter del Comune e sul materiale promozionale	Ogni evento
	Gestione dei reclami Intervallo di attesa tra la presentazione del reclamo e la risposta all'utente	Max 15 gg

Il numero di giorni si intende sempre come giorni lavorativi.

6. GLI IMPEGNI DEL PUNTO DI LETTURA DI RUMO

Il Punto di lettura di Rumo, in considerazione della propria natura e funzione, si impegna a garantire alcuni requisiti minimi di servizio di seguito esplicitati.

6.1 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio, essendo garantito da un unico operatore, subisce delle interruzioni in base ai periodi di assenza dello stesso (congedo ordinario, permessi, malattia, ...).

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	STANDARD DI QUALITÀ'	OBIETTIVO
	Cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio rispetto all'orario standard Comunicazione di eventuali cambiamenti o interruzioni non dovuti ad emergenze	Almeno 10 gg prima

Nel caso di chiusure o riduzioni di orario connesse a eventi straordinari non prevedibili o in caso di partecipazione del personale a scioperi o assemblee sindacali, la biblioteca si impegna a dare tempestiva comunicazione delle possibili riduzioni o interruzioni dei servizi.

6.2 PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO

PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO	STANDARD DI QUALITÀ'	OBIETTIVO
	Iscrizione Intervallo di tempo tra la consegna del modulo compilato e l'avvenuta iscrizione	Max 15 minuti
	Prestito Intervallo d'attesa per la consegna del libro	Max 5 minuti
	Prestito interbibliotecario provinciale Intervallo d'attesa tra la richiesta e la consegna del libro	Max 15 giorni
	Prestito interbibliotecario provinciale Avviso all'utente di rifiuto da parte della biblioteca proprietaria	Max 15 giorni
	Ricerche bibliografiche semplici Intervallo di tempo tra la richiesta e la risposta	Max 10 minuti per le richieste di persona; - le richieste telefoniche vengono accolte se non vi sono utenti al bancone; - Max 2 gg per le richieste via e-mail
	Ricerche bibliografiche complesse Intervallo di tempo tra la richiesta e la risposta	Max 4 gg lavorativi

6.3 COMPLETEZZA DEL SERVIZIO

COMPLETEZZA DEL SERVIZIO	STANDARD DI QUALITA'	OBIETTIVO
	Acquisizione materiale Numero annuale di nuove acquisizioni (libri e materiali multimediali)	Min. 300
	Quotidiani Numero abbonamenti	Min. 2
	Riviste Numero abbonamenti sottoscritti	Min. 10

6.4 PROMOZIONE

PROMOZIONE	STANDARD DI QUALITA'	OBIETTIVO
	Attività con le scuole Numero appuntamenti annui	Min. 2
	Iniziative rivolte alla generalità del pubblico Numero appuntamenti annui	Min. 4

6.5 COMUNICAZIONE

COMUNICAZIONE	STANDARD DI QUALITA'	OBIETTIVO
	Informazione Presenza delle attività sul sito internet del Comune e sul materiale promozionale	Ogni evento
	Gestione dei reclami Intervallo di attesa tra la presentazione del reclamo e la risposta all'utente	Max 15 gg

Il numero di giorni si intende sempre come giorni lavorativi.

7. GLI IMPEGNI DEGLI UTENTI

La biblioteca intercomunale di Cles si propone ai propri utenti come biblioteca accogliente e amica. Chiede però che ogni utente fruisca dei servizi osservando le norme di buona educazione e corretto comportamento nei confronti degli altri utenti, del personale, del materiale e delle strutture.

Gli utenti sono tenuti a:

- rispettare il contenuto della presente Carta nell'utilizzo dei servizi offerti, onorare le scadenze e pagare le tariffe stabilite;
- rispettare gli orari di accesso ai servizi;
- rispettare l'integrità della struttura, degli arredi e dei documenti messi a disposizione senza arrecarvi danno;
- rispettare la destinazione d'uso degli spazi;
- assumere un atteggiamento che non rechi disturbo agli altri utenti,
- risarcire l'amministrazione comunale dei danni arrecati alla struttura, agli arredi e ai documenti.

In particolare gli utenti sono chiamati ad adottare comportamenti congrui con i diversi usi degli spazi e in particolare:

- nelle aree di studio si parla a bassa voce;
- lo studio in gruppo non deve arrecare disturbo;
- le suonerie dei cellulari vanno silenziate;

- in un'ottica di biblioteca di nuova concezione è ammesso conversare e socializzare, mantenendo uno stile di buona educazione e nel rispetto degli altri utenti; nella biblioteca di Cles ciò è possibile solo nella zona ingresso, al piano rialzato e al bar.

Il personale ha facoltà di intervenire per richiamare al rispetto delle norme della presente Carta e di allontanare chi non le osserva, anche richiedendo l'intervento delle forze dell'ordine.

8. L'ASCOLTO DEGLI UTENTI

L'ascolto dell'utenza è un impegno prioritario dell'Amministrazione comunale e della Biblioteca.

Segnalazioni, suggerimenti e reclami vengono ascoltati e accettati.³⁶

Si intende:

Suggerimento: ogni comunicazione che contiene indicazioni, proposte o pareri utili per migliorare un servizio e renderlo più vicino alle aspettative dell'utente.

Segnalazione: ogni comunicazione destinata di far presente una situazione che potrebbe compromettere l'efficacia del servizio: fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti su cui l'utente ritiene che la biblioteca debba porre la propria attenzione, intervenendo con un'azione di rimedio;

Reclamo: ogni comunicazione, espressione di insoddisfazione allo scopo di informare di un danno prodotto da un disservizio.

Sarà mantenuta traccia e data risposta scritta unicamente a segnalazioni, suggerimenti e reclami presentati in forma scritta e non anonima. Gli stessi potranno essere prodotti:

- direttamente in Biblioteca;
- per posta ordinaria alla Biblioteca o al Comune;
- via mail all'indirizzo cles@biblio.infotn.it (Biblioteca di Cles) o rumo@biblio.infotn.it (Punto di lettura di Rumo).

Nel caso di segnalazioni, suggerimenti o reclami effettuati in forma verbale o telefonica, l'utente sarà invitato a compilare l'apposito modello anche con l'aiuto del personale bibliotecario.

La biblioteca si impegna a rispondere entro 15 giorni dalla data di presentazione della segnalazione, suggerimento o reclamo.

ENTRATA IN VIGORE DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi entra in vigore dal _____ dicembre 2015.