



Biblioteca comunale
di Levico Terme

LA CARTA DEI SERVIZI

della Biblioteca pubblica comunale

di LEVICO TERME



Via Marconi, 6; tel. 0461/710206, fax 0461/710230; e-mail: levico@biblio.infotn.it; sito web:
www.comune.levico-terme.tn.it; pagina Facebook

INDICE

1. CHE COS'E' UNA CARTA DEI SERVIZI	5
2. BREVE STORIA DELLA BIBLIOTECA.....	5
3. PRINCIPI FONDAMENTALI	5
3.1. Eguaglianza	5
3.2. Imparzialità.....	6
3.3. Continuità	6
3.4. Diritto di scelta.....	6
3.5. Partecipazione.....	6
3.6. Efficienza ed efficacia.....	7
4. GLI STRUMENTI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	7
4.1. Gli ambienti e gli spazi	7
4.2. Le raccolte documentali	8
4.3. Il personale qualificato e orientato al servizio	9
4.4. Le risorse economiche, strumentali, organizzative adeguate	10
5. I SERVIZI.....	11
5.1. Accesso agli spazi della Biblioteca.....	11
5.2. Servizio di Reference Service	11
5.3. Servizio di lettura e consultazione in sede	12
5.4. Tessera di iscrizione.....	12
5.5. Prestito locale di libri e materiale multimediale.....	12
5.6. Prestito interbibliotecario	13
5.7. Servizio Internet in Biblioteca	14
5.8. Servizio per utenti in difficoltà.....	14
5.9. Servizio di fotocoproduzione	14
5.10. Servizio di comunicazioni agli utenti tramite SMS	14
5.11. Servizio di comunicazione agli utenti tramite e-mail e pagina Facebook.....	15
5.12. Servizio di collaborazione con le associazioni presenti sul territorio locale	15
5.13. Servizi on-line.....	15
5.14. Rilevazione della soddisfazione dell'utenza	15
5.15. Consultazione dell'Archivio Storico comunale.....	15
6. INIZIATIVE DELLA BIBLIOTECA	16
6.1. Iniziative di promozione alla lettura, del libro e dell'informazione	16
6.2. Informazioni sulle novità e sul servizio	17
6.3. Mostre bibliografiche o di promozione del patrimonio	17
7. GLI IMPEGNI DELLA BIBLIOTECA E DEGLI UTENTI	18
7.1. Gli impegni della Biblioteca e degli utenti rispetto all'organizzazione.....	18
7.2. Gli impegni della Biblioteca e degli utenti rispetto ai servizi	19
8. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	22
9. RECAPITI ED ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO:	22
ORARIO	22

1. CHE COS'E' UNA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi della Biblioteca pubblica comunale di Levico Terme descrive le modalità di erogazione dei servizi, i fattori di qualità e gli strumenti di tutela dell'utente, allo scopo di favorire un rapporto diretto tra la biblioteca e i propri utenti.

La Carta dei Servizi ha validità pluriennale ed è periodicamente aggiornata, sulla base di cambiamenti che riguardano le esigenze degli utenti e le esigenze organizzative del servizio.

La Biblioteca di Levico Terme è una biblioteca pubblica di base, ed in quanto tale è rivolta ad un pubblico ampio, diversificato per fasce di età, formazione, nazionalità, lingua o condizione sociale. È costituita da documenti su supporti diversi che rispondono per la maggior parte ad un livello base di trattazione. Fa parte del Sistema Bibliotecario Trentino, che riunisce tutte le Biblioteche speciali, di conservazione, scolastiche e di pubblica lettura di tutto l'ambito provinciale, i cui documenti sono inseriti in un catalogo unico integrato, denominato CBT Catalogo Bibliografico Trentino

2. BREVE STORIA DELLA BIBLIOTECA

La biblioteca di Levico Terme è stata istituita nel 1972 e inaugurata in aprile dello stesso anno. La prima collocazione è stata presso l'edificio ex Salus, in viale Vittorio Emanuele, sede che attualmente ospita la sezione di Levico dell'Istituto Marie Curie, in comodato dalla Provincia.

All'apertura il patrimonio si componeva di circa 700 libri, un centinaio di LP in vinile di musica classica e leggera.

Nel settembre 1975 la Biblioteca si è trasferita nell'attuale sede, occupando inizialmente solo la sala principale, dove vi era il vecchio teatro e successivamente la palestra scolastica. Ancora oggi sono visibili le tracce delle colonne che sostenevano il loggiato del teatro e il pavimento in legno di larice è ancora quello originale.

Negli anni successivi (1976, 1980, 1987) sono stati effettuati degli ampliamenti che hanno portato alla situazione attuale. Fino all'entrata in vigore della legge del 1977 il patrimonio librario, così come le attrezzature e gli arredi, erano acquistati direttamente dal Centro Biblioteconomico della Provincia autonoma di Trento, che curava anche la formazione e il controllo del personale.

Il Comune di Levico ha istituito in pianta organica il posto di bibliotecario nel 1976, coperto con concorso pubblico dal marzo 1977. Precedentemente la situazione era di precariato, situazione peraltro comune alle altre biblioteche della provincia.

Dal 1990 il personale è aumentato di una unità (Responsabile di Biblioteca e Assistente di Biblioteca). Dal 1995 è presente anche del personale ausiliario del cosiddetto "progettone".

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

3.1. Eguaglianza

La biblioteca di Levico Terme 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 pubbliche. Essa garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

La biblioteca applica il principio dell'uguaglianza nel senso di non operare alcuna ingiustificata discriminazione tra gli utenti portatori di condizioni personali e sociali diverse, senza che una tale applicazione comporti in modo automatico l'uniformità delle prestazioni per tutti.

3.2. Imparzialità

La biblioteca di Levico Terme 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 risulti funzionale l'adozione di condizioni particolari di erogazione del servizio.

3.3. 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, essa rende pubblica la motivazione della chiusura. In caso di riduzione o interruzione per motivi tecnici o organizzativi (corsi di aggiornamento, ferie programmate, chiusura per inventario, etc.), si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile. In ogni caso si impegna a comunicare qualsiasi tipo di variazione tramite il sito web o il social network.

3.4. Diritto di scelta

La biblioteca di Levico Terme, nella scelta dei documenti da inserire nella propria collezione bibliografica disponibile al pubblico, **non opera alcuna censura ideologica, politica e religiosa** e si impegna a raccogliere le diverse espressioni del pensiero per riflettere la pluralità dei punti di vista negli orientamenti e nei giudizi sull'evoluzione della società.

La biblioteca di Levico Terme si impegna a raccordarsi con le altre biblioteche della zona nella definizione degli orari di apertura e nell'erogazione dei servizi, per offrire ai cittadini la più ampia opportunità di scelta.

Essendo situata in un paese a vocazione turistica, si adopera per soddisfare al meglio le esigenze dell'utenza turistica.

3.5. Partecipazione

La biblioteca di Levico Terme promuove la **partecipazione degli utenti**, accogliendo suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami. Offre l'opportunità agli utenti di presentare richieste di acquisto (modulo "Desiderata"), o di donare libri o altro materiale, da acquisire all'interno della collezione o da destinare ad altri scopi, favorendo il ruolo attivo nella formazione e nell'incremento delle raccolte.

Promuove la partecipazione degli utenti alle attività culturali della biblioteca; sostiene la creazione di gruppi di lettura tra gli utenti e collabora con le associazioni locali per la realizzazione di eventi ed altre occasioni di arricchimento del servizio.

3.6. Efficienza ed efficacia

La biblioteca di Levico Terme ispira la propria azione quotidiana ai criteri di efficacia (utilizzo delle risorse in modo da raggiungere i migliori risultati) e di efficienza (conseguendo gli obiettivi prefissati), adottando anche le opportune azioni di collaborazione tra biblioteche.

4. GLI STRUMENTI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

La Biblioteca di Levico Terme garantisce l'erogazione dei servizi rispetto a:

4.1. Gli ambienti e gli spazi

La biblioteca si trova all'interno dell'edificio comunale e ne occupa una parte del piano terra (la restante zona è occupata dall'Ufficio anagrafe). È articolata in varie sale collegate fra loro, corrispondenti a sezioni diverse.

A piano terra si trovano:

- **Zona ingresso**, in cui avviene il prestito e la restituzione dei libri, area di reference service. Presso quest'area è sempre presente un bibliotecario per accogliere e rispondere alle domande degli utenti. È inoltre presente una postazione Internet collegata al Catalogo Bibliografico Trentino, affinché gli utenti possano fare autonomamente ricerche bibliografiche;
- **Sezione ragazzi**, divisa in area prime letture (0 – 6 anni), bambini (3 - 7 anni), ragazzi (7 – 13 anni) e giovani adulti (14 – 18 anni). Questa sezione è stata rinnovata con la creazione di un angolo morbido per i più piccoli, composto da un piccolo tavolino, da una struttura rimovibile quadrata, gentilmente prestata dall'Asilo Nido, da un tappeto e un cuscino morbido in cui i bambini si possono accoccolare per leggere un libro;
- **Emeroteca** o sezione riviste e giornali: in quest'area sono presenti anche due espositori di novità librarie di narrativa e saggistica per adulti. La zona è inoltre predisposta per ascoltare musica in cuffia, per guardare un film o per video-proiezioni, in occasione di corsi, incontri e laboratori con adulti e ragazzi. Sono presenti 12 posti a sedere su due divani attrezzati;
- **Sezione narrativa adulti**: raccoglie tutti i libri di narrativa adulti, che sono organizzati per letteratura e in ordine alfabetico per cognome di autore, per agevolare la ricerca indipendente da parte degli utenti;
- **Sala trentina e sezione locale**: raccoglie le pubblicazioni riguardanti la Provincia di Trento e i libri di argomento trentino. Esiste inoltre una sezione locale che comprende tutti i libri e i documenti, di qualsiasi tipo (generalisti, di studio, di ricerca, documenti singoli, brochure, etc), che trattano della realtà di Levico. Lo scopo è di raccogliere tutto il materiale prodotto che ha come argomento Levico. La raccolta locale è divisa in due sezioni: sezione locale Levico (segnatura L) a scaffale aperto, e sezione locale Levico a scaffale chiuso (segnatura UL), non consultabile.

Al piano rialzato abbiamo:

- **Sezione saggistica adulti**: è distribuita in tre sale della biblioteca. In questa sezione i libri sono organizzati per materie secondo la Classificazione Decimale Dewey.

Presso la biblioteca, ma in una stanza separata e chiusa al pubblico, è conservato l'**Archivio storico comunale**: la situazione attuale permette la conservazione presso la biblioteca del materiale fino al 1947, mentre le annate successive, a causa della carenza

di spazio, devono essere conservate nell'Archivio di deposito del Municipio.

La biblioteca dispone di una sala, adiacente ma fisicamente separata e chiusa al pubblico, adibita a **magazzino**, in cui sono conservate le seconde copie di opere importanti, opere scarsamente utilizzate ma che rivestono un particolare valore per le collezioni della biblioteca e opere che si intendono preservare per funzioni specifiche (es: bibliografie tematiche per percorsi di lettura per ragazzi, ecc.) anche in più copie. Presso il magazzino sono conservati inoltre numeri arretrati di periodici locali.

Le dimensioni totali, escluso il magazzino e l'archivio storico comunale è di circa 400 mq.

4.2. Le raccolte documentali

Gli acquisti e l'organizzazione delle raccolte della biblioteca di Levico, sono disciplinati dalla **Carta delle collezioni**, un documento pubblico, che rende noti i principi che guidano la biblioteca nella costituzione, gestione e sviluppo delle proprie raccolte di materiali.

Trattandosi di una biblioteca pubblica di base, la raccolta complessiva è costituita da documenti su supporti diversi, cartacei e digitali, che rispondono per la maggior parte ad un livello base di trattazione, attraverso materiali di tipo generale aggiornati e completi. Essa si incrementa con gli acquisti, le donazioni da parte di privati, e con lo scambio di documenti con altri enti pubblici e privati,

La biblioteca comunale di Levico Terme, per quanto riguarda la **sezione adulti**, comprende le seguenti raccolte:

- raccolta di narrativa;
- raccolta di saggistica;
- raccolta locale, che comprende il materiale di argomento trentino e il materiale strettamente locale, di argomento levicense;
- raccolta dei periodici;
- raccolta di DVD film e documentari (include anche film per bambini/ragazzi);
- raccolta di cd musicali;
- raccolta di audiolibri (include anche audiolibri per bambini);
- raccolta di libri in formato digitale;
- raccolta di libri in lingua straniera.

Per quanto riguarda la **sezione bambini e ragazzi**, le raccolte sono le seguenti:

- raccolta di libri cartonati e libri per bambini;
- raccolta narrativa ragazzi;
- raccolta saggistica ragazzi;
- raccolta narrativa giovani adulti.

La biblioteca ha aderito nel 2013 al servizio Media Library OnLine, promosso dalla Provincia autonoma di Trento, che permette di scaricare gratuitamente e-book, DVD, audiolibri, fornisce la possibilità di seguire corsi on-line di lingua straniera e di leggere i periodici. La biblioteca acquista periodicamente e-book che vengono messi a disposizione degli utenti direttamente da casa collegandosi al sito <http://trentino.medialibrary.it>. È necessario recarsi in biblioteca solo per fare l'iscrizione al servizio.

Il patrimonio complessivo della biblioteca attualmente comprende circa 28.000 volumi a scaffale aperto.

4.3. Il personale qualificato e orientato al servizio

La stabilità del personale in servizio è condizione essenziale sia per lo svolgimento dell'attività istituzionale, che per l'attuazione di progetti di più ampio respiro.

Attualmente in biblioteca operano un **Responsabile di Biblioteca**, e un **Assistente di Biblioteca**, dipendenti a tempo indeterminato del Comune di Levico Terme.

Il bibliotecario Responsabile coordina le attività della biblioteca assicurando il regolare servizio all'utenza e curando la tutela e l'incremento del patrimonio librario; concorda con il collega le proposte di acquisto, formulate in base alle esigenze di aggiornamento e manutenzione del patrimonio della biblioteca, raccolte anche dalle eventuali segnalazioni fatte da studiosi e utenti.

I bibliotecari, in quanto dipendenti pubblici, si ispirano al Codice di comportamento dei dipendenti pubblici, approvato con deliberazione della Giunta comunale n. 151 d.d. 02.10.2014, in vigore dal 08.10.2014 e al Codice deontologico dei bibliotecari, approvato il 30 ottobre 1997 dall'assemblea dei soci dell'Associazione Italiana Biblioteche e disponibile on line all'indirizzo <http://www.aib.it/aib/cen/deocod.htm>.

La formazione e l'aggiornamento del personale è un impegno primario della biblioteca; a tal fine l'amministrazione favorisce la partecipazione a interventi organici di aggiornamento e formazione, in collaborazione anche con l'Ufficio per il Sistema Bibliotecario Trentino e la Sezione Trentino Alto Adige dell'Associazione Italiana Biblioteche.

Presso la biblioteca opera anche altro **personale**, nel numero di una unità, del Servizio per il Sostegno Occupazionale e Valorizzazione Ambientale della Provincia autonoma di Trento (convenzione LP 32/1990), che collabora con il personale nella sistemazione e foderatura di libri, per la rassegna stampa locale, preparazione di buste e altre iniziative minime. Per questo la sua collaborazione è ritenuta fondamentale e si auspica, che anche per gli anni futuri, ci si possa avvalere di questo servizio.

Il personale della biblioteca contribuisce per creare dei rapporti di collaborazione con gli utenti. Si impegna a soddisfare le esigenze dell'utenza, ispirandosi ai principi di uguaglianza, riservatezza e imparzialità. Opera per condividere i seguenti valori, che stanno alla base della mission della biblioteca:

- **accoglienza:** il personale della biblioteca concorre con il proprio comportamento quotidiano a produrre negli utenti un uso positivo della biblioteca, venendo incontro e cercando di soddisfare tutte le varie richieste, ispirandosi ai principi di ospitalità, familiarità e cordialità;
- **disponibilità:** il personale risponde con solerzia e nel minor tempo possibile alle richieste provenienti dagli utenti, a seconda del grado di priorità e di ricezione. Offre consigli e suggerimenti di lettura, aiuta gli utenti nelle ricerche bibliografiche, a soddisfare le esigenze di studio ed impiego del tempo libero, prestando particolare attenzione a chi presenta delle difficoltà e a chi è meno autonomo nell'accesso alle risorse;
- **cortesia:** il personale si rapporta con gentilezza e cortesia nei confronti degli utenti; richiama al rispetto delle regole in modo fermo ma garbato, nell'intento di ricondurre i comportamenti inappropriati degli utenti all'interno delle modalità ammesse dal contratto di servizio; evita di rispondere in modo emotivo ad eventuali attacchi personali, facendo leva sulla condivisione del valore delle regole e dei limiti fissati dal contratto di servizio;

- **competenza:** il personale mette a disposizione degli utenti le proprie conoscenze professionali, assistendoli nell'uso delle risorse documentarie e strumentali disponibili in biblioteca, facendo uso di tutte le risorse disponibili in biblioteca; nel caso in cui l'operatore non sia in grado di rispondere alle richieste dell'utenza può avvalersi del contributo di colleghi più esperti o di enti ed istituti competenti;
- **tutela della riservatezza:** il personale tutela la riservatezza delle informazioni relative alle transazioni degli utenti proteggendo tutti i dati personali raccolti, nel caso di richieste particolari o di informazioni riservate, il personale invita l'utente a colloquiare in un'area riservata (ufficio);
- **lavoro di squadra:** il personale opera secondo i principi della collaborazione e condivisione delle opinioni, dei progetti e dello scambio culturale e delle competenze professionali.

4.4. Le risorse economiche, strumentali, organizzative adeguate

La biblioteca di Levico Terme è un ufficio comunale, che fa capo al Servizio Amministrativo e Attività Sociali, di cui è responsabile il Vicesegretario comunale.

Sulla base del PEG (Piano Esecutivo di Gestione) e in accordo con il Responsabile del Servizio finanziario, la biblioteca dispone di un budget economico, che viene stabilito annualmente. I fondi destinati alla biblioteca sono ripartiti nei vari capitoli di bilancio, in modo equilibrato. Si dividono in spesa corrente: fondi per l'acquisto di libri e materiale librario, fondi per lo svolgimento delle iniziative promozionali della biblioteca, per la cancelleria, per l'acquisto di piccole attrezzature; e in spesa in conto capitale, che comprende i fondi destinati all'acquisto di mobili ed attrezzature per la biblioteca. Tali capitoli vengono esplicitati anche nel "Programma di attività della Biblioteca pubblica comunale di Levico Terme", che annualmente il Responsabile della Biblioteca presenta alla Giunta comunale e dalla quale ottiene l'approvazione. Il programma definisce l'organizzazione del servizio e la programmazione di tutte le attività dell'Ufficio Biblioteca.

Annualmente la Provincia autonoma di Trento assegna a ciascun comune una somma per la gestione del servizio bibliotecario ai sensi della L.P. 36/93 e s.m., fissata sulla base di alcuni parametri, tra cui il bacino d'utenza, il frazionamento della popolazione servita, il numero degli iscritti e il volume dei prestiti erogati.

Per quanto concerne le risorse strumentali, presso la biblioteca sono a disposizione del pubblico n. 1 stampante in bianco e nero, n. 1 fotocopiatrice in b/n e a colori, n. 4 postazioni multimediali collegate ad Internet, n. 1 computer per le ricerche bibliografiche (collegato al Catalogo Bibliografico Trentino) OnLine. Le postazioni multimediali sono dotate anche di programmi Word, Excel, PowerPoint, Acrobat Reader. La Biblioteca inoltre dispone di n. 5 e-reader (lettori di e-book), che sono ammessi al prestito. Il prestito dura 20 giorni, rinnovabile su richiesta: sul lettore possono essere caricati in numero non specificato gli e-book della biblioteca, oppure gli e-book scaricati dalla Media Library

Da un punto di vista organizzativo, la Biblioteca fa parte del Sistema Bibliotecario Trentino, una rete locale di biblioteche pubbliche, specialistiche e di conservazione, che collaborano tra loro.

Da parecchi anni inoltre collabora con le biblioteche della zona (Caldonazzo, Calceranica e Tenna) per l'organizzazione dei corsi di lingua straniera.

Partecipa, a seconda della possibilità, ai progetti provinciali, quali il Progetto Nati per Leggere e il Progetto per le reti territoriali della cultura, bandito dalla Fondazione Caritro.

5. I SERVIZI

La Biblioteca è un servizio pubblico della collettività, ed in quanto tale aperto a tutti, libero e gratuito (vedi Manifesto Unesco per le Biblioteche pubbliche), i cui servizi minimi vengono descritti nei paragrafi seguenti.

5.1. Accesso agli spazi della Biblioteca

L'accesso alla biblioteca è libero e gratuito negli orari di apertura al pubblico.

L'orario di apertura al pubblico rimane invariato nel periodo estivo ed invernale:

- dal **martedì** al **sabato**: 9.30-12.00 e 15.00-18.30;
- **venerdì** sera: 20.30-22.00;
- **lunedì**: chiuso.

Ai sensi dell'art. 18 – 2° comma – CCPL 22/09/2008, ritenendo che la particolarità del servizio non renda opportuna la chiusura soprattutto in periodi nei quali l'affluenza del pubblico aumenta, il Consiglio di Biblioteca annualmente propone all'Amministrazione due giorni di chiusura all'anno, di cui viene dato preventivo avviso pubblico agli utenti. Tale chiusura è riportata sul programma di attività della Biblioteca comunale ed approvata dalla Giunta comunale.

All'interno della biblioteca possono essere introdotti zaini, cartelle, borse, ecc., che possono essere portati con sé oppure lasciati nei pressi dell'ingresso, vicino agli attaccapanni.

La biblioteca invita gli utenti a non lasciare incustoditi gli oggetti personali (libri, cancelleria, computer, etc.) presso le postazioni di lettura e studio, poiché non risponde di eventuali furti o smarrimenti. Gli oggetti dimenticati sui tavoli o negli spazi della biblioteca sono raccolti dal personale e custoditi per un breve periodo in biblioteca. Il personale adotta tutte le misure necessarie per risalire nel più breve tempo possibile al proprietario (avvisandolo telefonicamente o tramite SMS). Se ciò non fosse possibile, il personale consegna il materiale rinvenuto all'Ufficio oggetti smarriti del Comune di Levico Terme.

Negli spazi della biblioteca è vietato l'utilizzo dei telefoni cellulari; pertanto il personale è autorizzato ad invitare gli utenti a spegnere il cellulare o a spostarsi nell'atrio di entrata della biblioteca.

5.2. Servizio di Reference Service

Il servizio di Reference offre gratuitamente indirizzo, aiuto e assistenza agli utenti che svolgono ricerche tematiche o bibliografiche sui fondi della Biblioteca di Levico. Offrono consulenza per la ricerca di documenti presenti nelle altre biblioteche del Sistema Bibliotecario Trentino o del Sistema Bibliotecario Nazionale.

I bibliotecari offrono il proprio aiuto nella redazione di bibliografie personalizzate di primo orientamento per finalità legate allo studio e all'approfondimento personale.

All'entrata della biblioteca, nei pressi del bancone del bibliotecario, è stato collocato un computer connesso al **Catalogo Bibliografico Trentino** (www.cbt.biblioteche.provincia.tn.it/), che tramite il software **OseeGenius** permette di ricercare i libri presenti in tutte le biblioteche trentine.

Per ricerche più complesse ed estese (nel caso di tesi, ricerche di storia locale o di bibliografiche personalizzate) è possibile chiedere una consulenza individuale con i bibliotecari. La biblioteca, a seconda della disponibilità di tempo e nel caso di ricerche veloci, offre il servizio di informazione e consulenza anche per telefono o via mail.

5.3. Servizio di lettura e consultazione in sede

Tutte le opere della biblioteca, compresi i quotidiani e i periodici e le opere non ammesse al prestito, possono essere consultati in biblioteca, senza limitazioni quantitative.

L'accesso a questo servizio è consentito alle persone non titolari di tessera di iscrizione alla biblioteca.

Gli utenti sono invitati a lasciare sui tavoli i documenti consultati e a non ricollocarli sugli scaffali. È compito del personale della biblioteca riordinare i libri, poiché tutti i materiali hanno una collocazione apposita sugli scaffali.

Presso la biblioteca è consentito ascoltare CD musicali o vedere DVD, sia di proprietà della biblioteca che personali. Sono presenti otto postazioni di ascolto nella sala principale della biblioteca. Per questo servizio è necessario rivolgersi al personale, il quale fornirà all'utente le cuffie di ascolto. Il servizio di consultazione è esteso anche ai documenti non ancora disponibili per il prestito, perché pubblicati negli ultimi 18 mesi (ai sensi delle vigenti norme in materia di tutela del diritto d'autore). Trovandosi nella zona ingresso della biblioteca, frequentata sia dai bambini che dagli adulti, il personale può vietare la visione di DVD con contenuto violento e non adatto ad un pubblico minorenne.

5.4. Tessera di iscrizione

Per poter usufruire del prestito è necessario essere muniti della **tessera della Biblioteca**, che è gratuita, strettamente personale, ha durata illimitata ed è valida in tutte le biblioteche del Sistema Bibliotecario Trentino. Per ottenere la tessera è necessario compilare un modulo di iscrizione disponibile in biblioteca, in cui vengono dichiarati i propri dati anagrafici, numero di telefono, mail, etc. Per l'iscrizione dei lettori che non abbiano ancora compiuto 18 anni è necessaria la firma di un genitore o di chi ne fa le veci.

E' cura dell'utente conservare la tessera correttamente e presentarla agli operatori per lo svolgimento di quelle operazioni di servizio che richiedano identificazione.

In caso di furto, l'utente è invitato a darne tempestiva informazione alla biblioteca, che provvederà ad annullarla immediatamente e a sostituirla per evitarne successivi usi impropri da parte di terzi. Nel caso di smarrimento, il personale della biblioteca sollecita l'utente a cercare meglio la tessera e solo nel caso in cui quest'ultimo dichiari dopo due tentativi il mancato ritrovamento, il personale è tenuto a rifare una tessera nuova.

5.5 Prestito locale di libri e materiale multimediale

Il servizio di prestito è libero e gratuito, offerto a tutti gli utenti senza limiti di età, residenti e non in Provincia di Trento

Sono **concessi a prestito** fino a un massimo di **cinque volumi** per la durata di **venti giorni**, con la possibilità di proroga per altri venti giorni se l'opera non risulta richiesta. Per esigenze di studio è possibile prendere in prestito fino ad un massimo di **dieci libri**. Oltre ai libri si possono prendere in prestito, in numero non superiore a **due**, CD-ROM, DVD, VHS, CD musicali e audiolibri. Solo nel caso dei DVD, VHS e Cd musicali la durata del prestito è di una settimana.

Il prestito è personale e l'utente risponde delle opere prese in prestito. Le opere prese in prestito non possono essere cedute a terzi, nemmeno per un breve periodo.

Allo scadere del periodo di prestito gli utenti devono restituire i libri. La restituzione va fatta al personale della biblioteca, non si risponde per i libri abbandonati sui tavoli. La zona adibita al prestito e alla restituzione è presso il bancone di ingresso. I libri devono essere sempre riconsegnati nella biblioteca in cui si prendono in prestito. Non si accettano libri

presi in prestito in altre biblioteche del Sistema Bibliotecario Trentino.

È possibile usufruire del servizio di prestito anche senza presentare la tessera della biblioteca: in questo caso è necessario che l'utente si presenti con un documento di identità valido, ai fini della identificazione. Questa norma vale anche per l'utilizzo del servizio internet.

In caso di mancata **restituzione** delle opere in prestito, quest'ultima **viene sollecitata** tramite SMS per tre volte successive. Dopo il terzo avviso segue una lettera inviata per posta ordinaria, che comporta l'esclusione dal prestito fino al giorno della restituzione del libro e il pagamento di €. 0,70 corrispondenti al costo del bollo postale.

Tutti i libri della biblioteca, collocati a scaffale aperto e disponibili, sono ammessi al prestito, eccetto i dizionari, le enciclopedie, le tesi di laurea, i libri rari e di pregio e quelli preceduti dalla sigla UL (Ufficio Levico) e i quotidiani. Per i libri depositati in magazzino (preceduti dalla sigla M) è necessario rivolgersi al Bibliotecario. I periodici, sia mensili che settimanali, sono ammessi al prestito eccetto il numero corrente che può essere consultato solo in biblioteca.

Gli utenti possono **prenotare** qualsiasi documento cartaceo o digitale della biblioteca qualora quest'ultimo risulti in prestito. La prenotazione può essere fatta presentandosi di persona in biblioteca, telefonicamente o inviando una mail. L'utente sarà avvisato immediatamente tramite SMS della disponibilità del libro prenotato. Il libro viene riservato per 10 giorni, trascorsi i quali se il libro non sarà ritirato, sarà reso disponibile per altri utenti.

Gli utenti possono **rinnovare** più volte il prestito di uno o più libri, solo se questi non sono stati prenotati da altri utenti. Il rinnovo può essere fatto presentandosi di persona in biblioteca, telefonicamente o inviando una mail.

In caso di smarrimento di uno o più documenti l'utente è tenuto a risarcire la biblioteca: comperando una copia identica dell'edizione smarrita, o pagando il prezzo corrispondente per l'acquisto di una nuova copia identica a quella smarrita. In caso di danneggiamento di uno o più testi, il personale della biblioteca, valuterà il danno e deciderà se tenere la copia o farsi risarcire dall'utente, seconda le modalità appena descritte.

Il personale della Biblioteca, al momento della restituzione, è tenuto a verificare le condizioni del materiale e a segnalare eventuali danneggiamenti. Viceversa, al momento del prestito, l'utente è tenuto a segnalare al personale sottolineature, danneggiamenti o altro. In questo caso il personale della biblioteca provvederà ad inserire nel libro una nota, quale promemoria, in cui si ricorda che il libro al momento del prestito era già danneggiato.

5.6. Prestito interbibliotecario

Qualora un libro non sia posseduto dalla Biblioteca di Levico, l'utente può richiederlo in prestito interbibliotecario. Tale servizio funziona per posta ordinaria e permette in poco tempo di avere un libro, posseduto da un'altra biblioteca del Sistema Bibliotecario Trentino, e viene sovvenzionato dalla Provincia Autonoma di Trento. Per limitare i costi, la Provincia di Trento ha introdotto delle limitazioni riguardanti la richiesta di libri **(non più di tre testi a persona; se il libro è presente in biblioteca ed è in prestito, non può essere richiesto in PI)**.

Le richieste di prestito interbibliotecario vanno fatte presentandosi in biblioteca. Anche per questo servizio vale la regola che il libro va riconsegnato sempre nella biblioteca in cui viene preso in prestito.

Fino ad oggi tale servizio è gratuito (il costo delle spese postali è supportato dalla

Provincia Autonoma di Trento) e permette di poter usufruire di più di un milione di libri.

La durata del prestito è sempre di 20 giorni. Nel caso in cui l'utente abbia necessità di prorogare il prestito del libro, deve farne comunicazione alla biblioteca, la quale sentirà la biblioteca proprietaria.

5.7. Servizio Internet in Biblioteca

Da parecchi anni è attivo gratuitamente il Servizio Internet in Biblioteca, promosso dalla Provincia Autonoma di Trento, con 4 terminali a disposizione del pubblico. Per poter usufruire del servizio è necessario compilare un apposito modulo di iscrizione ed esibire un documento di identità valido.

Per i **minorenni** il modulo dovrà essere firmato da uno dei genitori, il quale dovrà allegare il proprio documento di identità. Le postazioni internet possono essere utilizzate per un **massimo di un'ora al giorno**, e per un totale di **tre ore a settimana**. Nei mesi di luglio ed agosto, il limite giornaliero è di 0,30 minuti al giorno, per soddisfare le numerose richieste di consultazione. La postazione Internet può essere anche prenotata, comunicando in anticipo al bibliotecario.

L'utilizzo di Internet è regolato da norme riportate su un apposito modulo consegnato al momento dell'iscrizione al servizio. Il non rispetto delle regole comporta la sospensione dal servizio.

Dal luglio 2012 è stato attivato un nuovo servizio di **connessione ad Internet WiFi**. Si tratta di un sistema, realizzato attraverso il sistema WiFi_Biblioteche, che consente di accedere ad Internet all'interno della biblioteca, con il proprio PC portatile o cellulare, grazie alla realizzazione di una rete via radio che funziona senza fili.

Per usufruire del servizio è obbligatorio compilare il modulo di iscrizione per internet e presentarsi con un documento di identità valido. Il bibliotecario fornisce nome utente e password che permetteranno un'abilitazione immediata valida per tutte le biblioteche del Sistema Bibliotecario Trentino. Il servizio è gratuito e senza limiti temporali.

5.8. Servizio per utenti in difficoltà

Per gli utenti con difficoltà di lettura, la biblioteca mette a disposizione testi a grandi lettere, ed una sezione di audiolibri, per i quali bisogna rivolgersi al bibliotecario. Presso la sezione bambini/ragazzi sono disponibili libri per bambini con difficoltà di lettura e dislessici. Sono presenti una decina di libri in carattere braille per ipovedenti.

5.9. Servizio di fotocopie

Fatte salve le leggi vigenti sul diritto d'autore e le esigenze di conservazione, gli utenti possono ottenere fotocopie di documenti secondo tariffe stabilite dal Comune di Levico Terme. È possibile richiedere anche scansioni di documenti e fotografie: la scansione è gratuita.

Viene fotocopiato e riprodotto solo il materiale di proprietà della biblioteca.

5.10. Servizio di comunicazioni agli utenti tramite SMS

Nel corso del 2009 si è aderito alla proposta della Provincia Autonoma di Trento che, tramite il Servizio Biblioteche, ha attivato un nuovo modulo integrato nel gestionale Amicus ora OLI Suite (programma di gestione catalogazione/prestiti ecc. della biblioteca) per le comunicazioni della biblioteca con l'utente, che include la possibilità di utilizzare gli SMS.

Ogni comunicazione relativa a disponibilità di libri, prenotati o richiesti attraverso il prestito interbibliotecario, avviene ora in tempo reale e in modo completamente automatico, con

una maggiore tempestività, riduzione dei tempi necessari da parte del personale e riduzione anche dei costi in termini economici.

5.11. Servizio di comunicazione agli utenti tramite e-mail e pagina Facebook

La comunicazione delle iniziative promosse dalla biblioteca avviene tramite l'invio di una mail, grazie alla costituzione di una mailing-list di tutti gli utenti della biblioteca, costituita nel corso degli anni 2012-2013 e costantemente aggiornata, e attraverso l'aggiornamento della pagina Facebook della biblioteca, utile per diffondere le informazioni promozionali soprattutto tra i giovani.

5.12. Servizio di collaborazione con le associazioni presenti sul territorio locale

La biblioteca collabora attivamente con le associazioni locali e collaborando, a seguito della richiesta preventiva fatta dalle associazioni all'Amministrazione comunale, nella predisposizione, realizzazione e diffusione di manifesti e materiale pubblicitario inerenti le iniziative programmate.

5.13. Servizi on-line

È possibile usufruire via WEB dei seguenti servizi:

- prorogare opere prese in prestito (sempre se non sono già prenotate da un altro utente), inviando una e-mail alla biblioteca;
- prenotare libri/media o cancellare la prenotazione tramite OseeGenius;
- proporre l'acquisto di un'opera;
- controllare le scadenze tramite OseeGenius;
- spedire via e-mail il risultato delle ricerche;
- vedere i nuovi acquisti del mese (sul sito web del Comune di Levico/sezione Vivere la città).

La Biblioteca dispone di un terminale specifico per permettere la consultazione del CBT.

Tutti i servizi della Biblioteca sono gratuiti; sono a pagamento:

- Fotocopie A4 e A3
- Stampe da PC A4 e da CD-ROM

Il costo delle riproduzioni è stato stabilito con una deliberazione del Consiglio comunale n. 32 dd. 13.09.2004.

5.14. Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

La Biblioteca di Levico aderisce alle iniziative di rilevazione dei livelli di soddisfazione degli utenti proposte dal Sistema Bibliotecario e ne utilizza i risultati per migliorare i servizi offerti.

5.15. Consultazione dell'Archivio Storico comunale

Presso la Biblioteca comunale è ubicata la sezione separata dell'Archivio storico del Comune di Levico in un locale separato, che raccoglie gli atti del Comune e di alcuni Enti ad esso strettamente collegati dalle origini (il documento più antico è una lettera del 1462) fino al 1947. L'archivio può essere consultato, dietro sorveglianza del personale addetto, con richiesta motivata in carta semplice indirizzata alla Biblioteca o all'Amministrazione comunale.

6. INIZIATIVE DELLA BIBLIOTECA

6.1. Iniziative di promozione alla lettura, del libro e dell'informazione

La Biblioteca propone iniziative culturali volte alla diffusione della lettura e della frequentazione della biblioteca.

La Biblioteca organizza una serie di attività **per bambini e ragazzi, in accordo con le Scuole**, dovendosi svolgere in orario scolastico. L'attuale situazione degli spazi e la mancanza di sale a disposizione rende purtroppo difficile lo svolgimento di iniziative dedicate ai bambini e accompagnate da laboratori in orario di apertura della biblioteca che disturberebbero l'utenza normalmente presente. Le iniziative sono proposte annualmente alle scuole con appositi incontri con gli insegnanti interessati.

Si premette che la biblioteca rimane sempre disponibile a ricevere ed accogliere le classi che periodicamente si recano in biblioteca con le insegnanti per leggere o cambiare i libri in qualsiasi momento, concordando preventivamente l'orario con i bibliotecari; oppure per **visite guidate alla biblioteca** ("Biblioteca istruzioni per l'uso") e ai suoi servizi, con l'illustrazione di collane e di singoli libri.

Si intende continuare con l'attuazione di **percorsi di animazione del libro ed incontri con autori di libri per ragazzi** rivolti agli alunni delle **Scuole** (sia Primaria che Secondaria) **e della Scuola dell'Infanzia**, con lo scopo fondamentale di avvicinare i bambini al libro, alla lettura e alla biblioteca.

La biblioteca ha aderito fin dal 2003 all'iniziativa **"Nati per leggere"**, un progetto nazionale che ha come obiettivo primario la sensibilizzazione, l'informazione e la formazione sull'importanza della lettura precoce ai bambini (fin dal primo anno di vita) come fattore di benessere personale e quindi sociale. Il progetto è promosso dall'Associazione culturale pediatri, dall'Associazione italiana biblioteche e dal Centro per la salute del bambino. La biblioteca nell'ambito dell'iniziativa **"Nati per leggere"**, dona, in occasione del compimento del 1° anno di età del bambino, un libro per bambini piccoli che possa stimolare i genitori alla lettura ad alta voce al proprio bambino.

La Biblioteca rimane disponibile ad ospitare nel corso dell'anno **incontri con gli autori e presentazioni di libri**. Gli incontri possono integrare le mostre bibliografiche presenti in biblioteca oppure accompagnare iniziative più ampie proposte anche a livello provinciale ("Il maggio dei libri"). Gli incontri si svolgono in biblioteca, durante l'orario di chiusura, oppure in sala consiliare, non avendo a disposizione altre sale. Per quanto riguarda l'orario è stato sperimentato con esito positivo nel periodo invernale il sabato pomeriggio, nel periodo estivo e primaverile la sera. La scelta dell'orario e del giorno non è stata casuale, ma in seguito ad un'attenta valutazione e soprattutto per soddisfare al meglio le esigenze della popolazione.

Nel caso di proposte di presentazione di libri da parte di singoli autori, il Consiglio di Biblioteca ritiene opportuno riservarsi di volta in volta la valutazione sull'opportunità, ferma restando la regola che non sia dovuto alcun compenso e sia donata alla Biblioteca una copia del libro.

Sono possibili anche incontri volti alla valorizzazione del patrimonio della Biblioteca, anche non strettamente librario, e di guida alla sua utilizzazione (es. Internet, Media Library OnLine, ecc.).

6.2. Informazioni sulle novità e sul servizio

La Biblioteca produce periodicamente, a scadenza mensile o bimensile, un depliant con l'elenco delle ultime novità librarie. Lo stesso elenco viene affisso nell'atrio di ingresso della biblioteca.

Due o più pagine del Notiziario comunale vengono riservate alla biblioteca sia per una guida servizi che per un'informazione sulle ultime novità librarie.

La biblioteca gestisce una sezione nel sito internet istituzionale del Comune di Levico Terme, che permette di mettere a disposizione dell'utente le bibliografie, i moduli di registrazione ai servizi, gli elenchi dei materiali multimediali (DVD, e-book). Sul sito Internet (sezione "Vivere la città") vengono inoltre pubblicizzate tutte le iniziative della biblioteca.

In occasione di ogni iniziativa vengono inviati appositi comunicati stampa ai corrispondenti locali e alle radio e TV.

Per tutte le attività organizzate dalla biblioteca, il personale provvede a predisporre un **manifesto pubblicitario** che viene affisso sui cinque tabelloni collocati nei punti strategici del centro storico, e nelle tredici bacheche del Comune, situate nel centro e nelle frazioni. In alcune occasioni (per le presentazioni di libri, o per iniziative particolari) il personale realizza anche gli inviti da spedire agli utenti e delle brochure da distribuire negli esercizi commerciali.

Tutti gli appuntamenti e le iniziative della biblioteca vengono pubblicizzate anche sul **sito internet** del Comune dove vi è una sezione curata dalla Biblioteca Comunale, che ne gestisce i contenuti e gli aggiornamenti. Le iniziative programmate dalla Biblioteca sono pubblicate nella sezione Eventi di "Vivere la città".

Per permettere una maggiore diffusione delle iniziative, è stata costituita, una **mailing list**, di tutti gli utenti della biblioteca che hanno aderito al servizio, i quali vengono informati tramite e-mail. Questo permette di raggiungere velocemente un grande numero di persone, e di ridurre in parte i costi della corrispondenza. Precedentemente gli utenti venivano avvisati delle iniziative tramite posta ordinaria.

La Biblioteca ha una **pagina Facebook**, utile per diffondere le informazioni promozionali soprattutto tra i giovani.

6.3. Mostre bibliografiche o di promozione del patrimonio

La Biblioteca propone periodicamente alcune mostre tematiche, in occasione di periodi ed eventi particolari:

- mostra "**Carnevale in Biblioteca**", in occasione del periodo di carnevale;
- mostra "**La Shoah per non dimenticare**", in occasione della Giornata della Memoria (27 gennaio);
- "**Profughi. Dalle foibe all'esodo**", in occasione della giornata del ricordo (10 febbraio);
- "**Bibliodonna**": mostra di libri sul tema della donna in occasione della Festa della Donna, tema affrontato da vari punti di vista: donne oggi, donne nel mondo, donne nella storia, e nella psicologia;
- mostra di libri per **Pasqua**;
- "**OrtinLibro**": mostra di libri dedicati alle tematiche del paesaggio, dei parchi, dei giardini in occasione della manifestazione Ortinparco;
- libri sulla **Flora alpina**: in concomitanza con la Mostra dei fiori delle nostre montagne", organizzata dall'Associazione Micologica Bresadola Gruppo "B.Cetto";
- "**Aspettando Natale**": mostra di libri che hanno come argomento il Natale.

Le mostre sono allestite nella zona ingresso della biblioteca; i libri sono collocati su appositi espositori e sono tutti ammessi al prestito. Le mostre sono inoltre accompagnate da un catalogo aggiornato annualmente, utile anche in altri periodi dell'anno come bibliografia dei libri posseduti dalla biblioteca sull'argomento. I cataloghi sono poi pubblicati, sul sito internet del Comune, nella sezione Biblioteca comunale, alla voce "Bibliografie".

7. GLI IMPEGNI DELLA BIBLIOTECA E DEGLI UTENTI

Per garantire una buona erogazione dei servizi, la biblioteca individua degli standard di qualità, che permettono agli utenti di valutare se le prestazioni offerte sono di qualità. Gli standard possono essere aggiornati e migliorati nel corso degli anni.

Servizio	Descrizione	Valore
Servizio di Reference Service	Intervallo d'attesa per il servizio di consulenza bibliografica	Max 2 giorni
Iscrizione	Iscrizione alla Biblioteca e consegna della tessera all'utente	Max 10 minuti
Prestito materiale librario e multimediale	Consegna del libro all'utente	Max 5 minuti
	Intervallo d'attesa per la conferma della prenotazione e la conferma della proroga di un libro	Max 5 minuti
Prestito dei documenti conservati in magazzino	Intervallo di attesa tra la richiesta e la consegna del libro	Max 15 minuti
Prestito interbibliotecario	Prestito tra biblioteche del SBT	Minimo 2 giorni Max 1 settimana
Servizio di risposta on-line	Riposta a e-mail di richiesta di informazioni generali e/o bibliografiche	Max 1 settimana
Servizio Internet	Utilizzo delle postazioni internet	Max 1 h al giorno Max 0,30 minuti al giorno (luglio/agosto) Max 3 h a settimana totali
Servizio di fotocopatura e scansione	Intervallo tra la richiesta e la sua soddisfazione	Immediato per la fotocopatura (se il numero è inferiore a 10) Max 3 giorni per la scansione (e per le fotocopie se il numero è superiore a 10)
Acquisti materiale documentario e multimediale	Numero di acquisti annuali	Minimo 1.000 all'anno
	Intervallo di attesa tra l'acquisto e la catalogazione	Max due settimane
Acquisto opere proposte dagli utenti	Percentuale di accoglimento	50%
	Intervallo di attesa tra le proposte e la soddisfazione della richiesta	Max 30 giorni
Emeroteca	Disponibilità di quotidiani e periodici (mensili e settimanali)	Minimo 5 quotidiani Minimo 80 periodici
Servizi per le scuole	Visite guidate	Entro 10 giorni (su prenotazione)

7.1. Gli impegni della Biblioteca e degli utenti rispetto all'organizzazione

- **Ambienti**

La Biblioteca di Levico si impegna a mettere a disposizione ambienti adeguati e confortevoli, fruibili, con specifiche segnaletiche riferite alla tipologia d'utenza o alla tipologia della documentazione.

L'utente della Biblioteca di Levico 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.

- **Raccolte documentarie**

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

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

- **Personale**

La Biblioteca di Levico si impegna a impiegare personale qualificato ed orientato al servizio, adeguatamente formato ed aggiornato attraverso seminari e corsi di aggiornamento.

L'utente della Biblioteca di Levico si impegna ad adottare nei confronti del personale comportamenti ed atteggiamenti rispettosi e a segnalare eventuali problemi riferibili al personale stesso. Reclami e suggerimenti devono essere formulati in forma scritta e consegnati alla direzione della biblioteca.

- **Risorse**

La Biblioteca di Levico si impegna a impiegare risorse economiche, strumentali ed organizzative che garantiscano il buon funzionamento della struttura, delle attività e dei servizi, compreso l'aggiornamento del patrimonio.

L'utente della Biblioteca si impegna a segnalare eventuali disfunzioni, mancati funzionamenti o disservizi. Reclami e suggerimenti devono essere formulati in forma scritta e consegnati alla direzione della biblioteca.

7.2. Gli impegni della Biblioteca e degli utenti rispetto ai servizi

- **Accesso agli spazi della Biblioteca**

La Biblioteca di Levico 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.

Nel contempo l'utente della Biblioteca si impegna ad accedere alla Biblioteca con spirito di rispetto della struttura e dei suoi utenti, silenziando eventuali telefoni cellulari e riponendo nelle attrezzature apposite, laddove presenti, ombrelli, borse e valige e quant'altro.

- **Servizio di Reference Service**

La Biblioteca di Levico si impegna a:

- predisporre adeguata segnaletica per informare l'utenza in merito alla disposizione del patrimonio per aree tematiche, 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 (mailing list, sito internet, manifesti pubblicitari, pagina Facebook) per fornire sollecita e puntuale informazione in merito al funzionamento, ai servizi ed alle attività della Biblioteca.

L'utente della Biblioteca di Levico 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, tramite sms o newsletter.

• **Servizio di lettura e consultazione in sede**

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

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

• **Tessera di iscrizione**

La Biblioteca di Levico si impegna a fornire a ciascun utente, su presentazione di un documento di identità valido, una tessera personale. Per i minorenni agisce un genitore o un facente funzioni. La tessera è gratuita. Annualmente vengono aggiornati i dati personali dell'utente.

L'utente della Biblioteca è responsabile e custode della tessera. Si impegna a farne buon uso, a comunicare tempestivamente lo smarrimento o il furto. Si impegna altresì a comunicare eventuali variazioni dei dati personali, e dei propri recapiti per ricevere comunicazioni e avvisi per prenotazioni o solleciti di restituzione.

• **Patrimonio e documentazione**

La biblioteca 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 che tenga conto delle specificità e della 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.

L'utente della Biblioteca si impegna a:

- segnalare attraverso apposita modulistica le acquisizioni desiderate e ritenute significative;
- favorire l'arricchimento del patrimonio attraverso donazioni qualora in sua disponibilità;
- rispettare le motivate decisioni motivate del personale qualificato in merito alle proprie segnalazioni e donazioni.

- **Prestito locale di libri e materiale multimediale**

La Biblioteca si impegna nei confronti dell'utente in possesso di tessera a prestare il documento di suo interesse se disponibile e non vincolato alla sola documentazione.

Qualora il documento non sia disponibile nella Biblioteca di riferimento dell'utente ma presso altre sedi di sistema, la Biblioteca si impegna a fornire indicazioni sulla reperibilità presso altre sedi del sistema 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.

- **Prestito interbibliotecario**

La Biblioteca si impegna a offrire il prestito interbibliotecario, servizio unitario di collaborazione tra le Biblioteche del Sistema a favore dell'utenza sul territorio provinciale relativamente al proprio patrimonio posseduto; 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.

L'utente della Biblioteca 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, a risarcire il danno in caso di smarrimento o danneggiamento.

- **Servizio online del catalogo e navigazione internet**

La Biblioteca si impegna, per quanto di competenza, a garantire efficaci collegamenti internet per la consultazione del catalogo e a favorire la diffusione del sistema wifi.

L'utente della Biblioteca si impegna ad utilizzare le impostazioni internet messe a disposizione senza arrecare danno alla strumentazione e senza pregiudicarne l'utilizzo da parte di altri utenti.

- **Iniziative**

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

L'utente della Biblioteca si impegna a non ostacolare il corretto svolgimento delle iniziative stesse, adottando comportamenti idonei e rispettosi degli altri utenti. Si impegna inoltre ad esprimere, ove richiesto e, con le modalità previste, la valutazione di gradimento dell'iniziativa stessa. L'utente della Biblioteca, agente di iniziative, si impegna a rispettare i tempi e modalità di realizzazione con il responsabile della Biblioteca, tali da non creare disagio alla gestione ordinaria o all'utenza.

- **Attività di rilevazione della soddisfazione degli utenti**

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

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

8. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Biblioteca di Levico si impegna ad aggiornare la Carta dei Servizi ogni qualvolta vengano aggiunti o modificati i servizi previsti. 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.

9. RECAPITI ED ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO:

Biblioteca pubblica comunale di Levico Terme

Via Marconi, 6

38056 Levico Terme (TN)

Tel. 0461 710206

Fax: 0461 710230

E-mail: levico@biblio.infotn.it

Sito web: <http://www.comune.levico-terme.tn.it/vivere-la-città/biblioteca-comunale>

Pagina Facebook

ORARIO

MARTEDÌ	9.30 – 12	15 - 18.30	
MERCOLEDÌ	9.30 – 12	15 - 18.30	
GIOVEDÌ	9.30 – 12	15 - 18.30	
VENERDÌ	9.30 – 12	15 - 18.30	20.30 - 22
SABATO	9.30 – 12	15 - 18.30	