Allegato n. 1

ALLEGATO AL PROVVEDIMENTO.
ABROGAZIONE DEL REGOLAMENTO DELLA BIBLIOTECA
APPROVAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI E DELLA CARTA DELLE COLLEZIONI

COMUNE DI MORI
PROVINCIA DI TRENTO

Carta dei Servizi della Biblioteca Comunale di Mori

COMUNE DI MORI
PROVINCIA DI TRENTO

Carta dei Servizi
della Biblioteca Comunale di Mori

Anno 2022

Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi descrive le modalità di erogazione dei servizi della biblioteca, allo scopo di offrire all'utenza l'opportunità di interagire e diventare parte attiva di un percorso di crescita, volto anche a formulare proposte di miglioramento dei servizi ed a controllare le prestazioni offerte.
Nel presente "contratto di servizio" la biblioteca individua i principi, le modalità e gli standard qualitativi dei servizi offerti, impegnandosi a fornire informazioni chiare su qualità e modalità della loro erogazione, nonché a rendere espliciti i diritti e i doveri di tutti coloro che ne usufruiscono.
La carta è scaricabile on-line dalla pagina della biblioteca sul sito del Comune di Mori ed è possibile consultarla o ritirarne una copia presso la biblioteca.
La Biblioteca pubblica concorre a garantire il diritto delle cittadine e dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, ai documenti, alle informazioni, alle espressioni del pensiero e della creatività umana, secondo i principi previsti dalla Costituzione Italiana quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica. La Biblioteca pubblica è un servizio di base e primo punto d'accesso delle cittadine e dei cittadini all'informazione e alla documentazione, essa ne sostiene, infatti, la formazione per tutto l'arco della vita, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali e allo stesso tempo contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future, svolgendo servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento.

1.PRINCIPI FONDAMENTALI

La Biblioteca Comunale di Mori si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile, e si ispira ai seguenti principi:

1.1 Eguaglianza

La biblioteca Comunale di Mori ispira ogni sua attività al principio di eguaglianza dei diritti dell'utenza. Le regole riguardanti i rapporti tra l'utenza e il servizio bibliotecario valgono nella stessa misura per tutte e 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 le persone che utilizzano i servizi bibliotecari.

1.2 Imparzialità.

La biblioteca Comunale di Mori ispira il comportamento delle proprie operatrici e dei propri operatori a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità nei confronti dell'utenza. Eventuali varianti alle condizioni di fornitura standard dei servizi bibliotecari sono fatte valere non a favore di singoli, ma a favore di categorie esplicitate di soggetti, per i quali risulti funzionale l'adozione di condizioni particolari di erogazione del servizio.

1.3 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 assenza della responsabile della biblioteca per malattia, ferie, corsi di aggiornamento o riunioni di lavoro, l'apertura della biblioteca viene affidata per i soli servizi di base di prestito e restituzione, ad eventuale personale addetto ai servizi di biblioteca dipendente della ditta appaltata per tale servizio. In caso di indisponibilità di altro personale la biblioteca rimarrà chiusa e ne verrà data pronta informazione all'utenza.
In caso di riduzione o interruzione del servizio per l'esercizio del diritto di sciopero del personale, essa rende pubblico e mette in atto un piano di emergenza che prevede l'apertura differenziata dei servizi in ragione del numero del personale presente.
In caso di riduzione o interruzione del servizio per motivi tecnici, si impegna ad adottare misure volte ad arrecare all'utenza il minor disagio possibile.

In ogni caso si impegna a comunicare le variazioni di fornitura dei servizi e degli orari di apertura tramite il sito web del Comune di Mori e, attraverso comunicazioni sui *social* della biblioteca (Facebook, Instagram, WhatsApp...) e avvisi affissi all'entrata della biblioteca.

1.4 Diritto di scelta.

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

1.5 Partecipazione.

La biblioteca promuove la partecipazione dell'utenza, mettendo loro a disposizione dei moduli per esprimere i propri consigli d'acquisto, che la bibliotecaria valuterà tenendo conto della specificità della biblioteca e delle sue collezioni, e per inoltrare suggerimenti, osservazioni e reclami. Suggerimenti, reclami e desiderata devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità. La risposta è garantita entro 30 giorni ed è visionabile al banco prestiti (Alleg. 1ª).

Favorisce il ruolo attivo dell'utenza nella formazione e nell'incremento delle raccolte, offrendo l'opportunità di donare libri o altro materiale da acquisire all'interno della collezione o da destinare ad altri scopi. Promuove la partecipazione dell'utenza alle attività culturali della biblioteca, offrendo l'opportunità di mettere a disposizione le proprie competenze personali e professionali a titolo gratuito.

Collabora con le associazioni locali per la realizzazione di eventi ed altre occasioni di arricchimento del servizio. Svolge almeno una volta ogni quattro anni una indagine di *customer satisfaction* volta a rilevare il grado di soddisfazione registrato tra l'utenza.

Pubblica una volta all'anno la presentazione dei risultati di servizio sulla pagina dedicata alla biblioteca del sito del Comune di Mori e sui propri *social*.

1.6 Efficienza ed efficacia.

La biblioteca Comunale di Mori 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).

2. EROGAZIONE DEI SERVIZI

2.1 Gli ambienti e gli spazi

La Biblioteca comunale di Mori è sita in Via Scuole 7 in un edificio in cui ha sede un'ala della scuola primaria dell'Istituto comprensivo di Mori e l'auditorium comunale.
Nella stessa via hanno sede una scuola materna, il nido comunale e il Municipio.
La biblioteca si sviluppa essenzialmente su tre piani:
- al primo piano si trova una sala ragazzi di 95 mq circa; uno scaffale lungo tutto il muro raccoglie la narrativa per ragazze e ragazzi. Un altro è dedicato alla saggistica e uno scaffale su ruote contiene i fumetti per ragazze e ragazzi; altri scaffali a muro nell'angolo a ovest della sala, raccolgono i libri per la prima infanzia che sono collocati anche su altri due scaffali mobili che delimitano proprio l'area dedicata alle bambine e ai bambini. L'area prima infanzia è dotata anche di alcuni contenitori per cartonati e piccoli libri, due tavolini bassi con seggioline e qualche poltroncina. L'area per ragazze e ragazzi è dotata di griglie espositive per le novità librarie, una torre portariviste, tavoli e sedie, per un totale di 20 posti a sedere.
Allo steso piano ci sono due bagni per l'utenza e una sala non accessibile al pubblico dove viene conservato il Fondo fotografico Parziani.
-al secondo piano, trova posto il bancone della bibliotecaria con due postazioni di servizio e tutta l'area della saggistica e narrativa adulti (per un totale di 337 mq circa). Il lato ovest è dedicato all'editoria trentina; in un angolo più appartato è stata approntata l'emeroteca con un tavolo e due sedie per la consultazione dei periodici. Un piccolo spazio è riservato alle giovani e ai giovani adulti con uno scaffale con la letteratura a loro dedicata, un tavolo

e delle poltroncine. All'interno della sala sono posizionati in piccole "salette" delimitate dagli scaffali i tavoli per lo studio e la consultazione per un totale di 40 posti a sedere, ampliabili fino a 60, più una postazione pc con connessione ad internet e stampante. Un piccolo ufficio sul lato ovest è ad uso del personale con una postazione pc. Sul lato est, dove alloggia l'ascensore, una sala bar con distributori automatici. Sempre dal lato est si accede ad un loggiato di 120 mq circa, arredato con tavolini e sedie utilizzabili dall'utenza. Dal loggiato si accede anche all'adiacente Auditorium comunale.
Dalla sala al secondo piano si arriva sia alla sala al primo piano che a quella del terzo piano con delle scale interne o ascensore.
-al terzo piano a ovest un ufficio di 25 mq circa prestato all'ufficio cultura del comune di Mori con armadi e scaffalature contenenti editoria Trentina e altro materiale; una sala studio di 30 mq circa per l'utenza con tre tavoli e sedie utilizzabile anche per piccole riunioni o corsi e altre attività, in quanto isolata da una parete a vetro. Adiacente la sala magazzino di 34 mq con un ampio tavolo per le operazioni di foderatura dei libri e con armadi a muro e scaffalatura in metallo per la documentazione della sezione magazzino dove vengono conservati i documenti presenti in copia unica nel Sistema Bibliotecario Trentino e/o poco richiesti dall'utenza, i documenti che possono essere di interesse per fama dell'autrice o dell'autore, qualità dell'opera, etc. ma che da tempo non vengono consultati e richiesti dall'utenza e che, per motivi di spazio, sono destinati alla sezione magazzino. Un altro piccolo sito di circa 12 mq contiene, in armadi a muro, i libri della sezione storica e altra documentazione.
Al terzo piano il bagno sbarrierato.

2.2 Le raccolte

Per la descrizione in dettaglio dell'articolazione, dell'ordinamento, dei criteri di sviluppo e dei livelli di copertura del patrimonio, si rinvia alla specifica Carta delle collezioni, documento con il quale la biblioteca si dota di uno strumento indispensabile di programmazione e di trasparenza nell'ambito della propria politica delle acquisizioni.
In linea generale la raccolta della Biblioteca Comunale Mori è costituita da documenti:

- Che soddisfino il bisogno di informazione, svago, formazione e studio della propria comunità.
- Che garantiscano la pluralità dei punti di vista.
- Che garantiscano un buon livello di aggiornamento.
- Che rispondano ai consigli e richieste di acquisto proposte dall'utenza.

La Biblioteca Comunale di Mori è dotata delle seguenti raccolte a scaffale aperto e disponibili sia per la consultazione in loco che per il prestito:

- Raccolta narrativa per bambine e bambini dai 0 ai 7 anni.
- Raccolta libri selezione nati per leggere.
- Raccolta per ragazze e ragazzi 7-14 anni.
- Raccolta di saggistica per ragazze e ragazzi .
- Raccolta di fumetti e graphic novel per ragazze e ragazzi.
- Raccolta dvd per ragazze e ragazzi.
- Raccolta di narrativa per le/i giovani adulti.
- Raccolta di narrativa e saggistica per adulti.
- Raccolta di narrativa e saggistica di carattere locale (provincia di trento)
- Raccolta audiolibri.
- Raccolta di libri in lingue straniere.

È dotata inoltre di:

- Raccolta periodici sia per adulti che per ragazze e ragazzi per la lettura in sede.
- Enciclopedie e dizionari per la consultazione in sede.
- Raccolta di risorse digitali della piattaforma MIol.

La Biblioteca Comunale di Mori, in quanto biblioteca appartenente al Sistema Bibliotecario Trentino rende disponibile, attraverso l'istituto del prestito interbibliotecario provinciale, documenti appartenenti alle biblioteche del sistema. E' possibile, in via sperimentale, fare ricorso anche al prestito interbibliotecario extraprovinciale attraverso le biblioteche universitarie trentine , secondo le loro modalità e costi, inoltrando la richiesta attraverso la biblioteca di Mori.

2.3 Donazioni

I doni di singoli documenti o di intere raccolte vengono accettati nel caso in cui la loro acquisizione sia coerente con la natura e le finalità della Biblioteca, in particolare quando arricchiscano e integrino le collezioni già presenti o servano a colmare lacune nei fondi esistenti. In casi diversi dai precedenti i doni possono essere respinti, destinati ad altre istituzioni culturali o associative, o utilizzati all'interno di progetti speciali di promozione alla lettura promossi dalla Biblioteca (mercatino di libri usati, tavolo del libero scambio, ecc..).

2.4 Il personale

Il personale della Biblioteca Comunale di Mori è costituito da una Collaboratrice di Biblioteca dipendente del Comune a tempo pieno. In modo non continuativo può essere presente personale non dipendente dall'ente con mansioni di riordino e custodia e/o personale dipendente da ditte esterne con mansioni di reference e front office. Il personale agisce in regime di collaborazione reciproca nel rispetto dei principi stabiliti dal "Codice deontologico del bibliotecario" (https://www.aib.it/chi-siamo/statuto-e-regolamenti/codice-deontologico/) fissato dall'Associazione Italiana Biblioteche e nel rispetto degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali e internazionali. In particolare il personale si impegna a rispondere ai seguenti requisiti, che risultano particolarmente significativi in un'ottica di servizio pubblico "dalla parte del cittadino": cortesia, competenza, disponibilità all'ascolto e all'aiuto, rispetto e prontezza nella risposta. La bibliotecaria partecipa annualmente a corsi di aggiornamento promossi dalla Provincia Autonoma di Trento o da altri enti per un numero minimo di 10 ore annue.

2.5 Le risorse economiche, strumentali e organizzative

Le risorse economiche e strumentali con cui la Biblioteca opera la pianificazione, la predisposizione e l'erogazione dei servizi sono garantite annualmente dal Comune di Mori. La Biblioteca ricerca inoltre risorse straordinarie con cui finanziare interventi aggiuntivi o ampliare il consueto standard di intervento, attraverso la partecipazione a bandi locali, regionali, nazionali di accesso a finanziamenti pubblici.

3. I SERVIZI

3.1 Accesso agli spazi:

L'accesso e la permanenza in biblioteca sono liberi e gratuiti purché venga mantenuto un comportamento adeguato alla missione della biblioteca e non rechi disturbo alle altre persone presenti.
In caso contrario il personale addetto alla biblioteca inviterà chi di disturba ad uscire dalla biblioteca. E' vietato l'ingresso agli animali.
L'accesso alla biblioteca è consentito solo e unicamente durante gli orari di apertura, salvo accordi diversi presi di volta in volta con il personale.
L'uso del cellulare è consentito purché venga silenziata la suoneria e si mantenga un tono della voce basso.
La consultazione in loco del materiale a scaffale aperto e dei periodici non prevede alcuna iscrizione al servizio.
La consultazione in loco di quotidiani e riviste prevede che se ne possa prendere uno alla volta e che finita la consultazione lo si riponga sullo scaffale.
Per accedere ai servizi di prestito e prestito interbibliotecario è invece necessaria l'iscrizione al Sistema Bibliografico Trentino. L'iscrizione è gratuita e avviene attraverso la compilazione di un modulo disponibile presso il bancone del bibliotecario.
Il servizio Internet, sia con computer personali, sia con postazioni informatiche di proprietà della Biblioteca, avviene utilizzando la rete Trentino WI-FI che prevede l'iscrizione autonoma e gratuita dell'utenza.

3.2 Prestiti

- **Iscrizione al prestito e rilascio della tessera**

Il prestito di documenti è offerto gratuitamente a tutte le cittadine e a tutti i cittadini senza vincoli di residenza. Per la prima iscrizione al prestito, e il conseguente rilascio della tessera, è richiesta la compilazione dell'apposito modulo (Alleg. 1^{b} e 1^{b} bis) e l'esibizione di un documento di identità valido; per le/i minori è necessario il documento di un genitore o di chi esercita la patria potestà. Assieme al modulo di iscrizione al prestito deve essere consegnata, debitamente firmata, l'informativa ex artt. 13 e 14 del regolamento UE n.679

del 2016. (Alleg. 1[b] ter)

In caso di smarrimento o furto della tessera, si può ottenerne un duplicato gratuitamente.

- **Quantità massima di documenti prestabili**

Ogni utente ha facoltà di prendere in prestito contemporaneamente:

- ✔ 10 documenti a stampa (dove per documento si intende l'opera completa qualora essa fosse costituita da più volumi).
- ✔ 2 DVD (i cofanetti vengono conteggiati come unico DVD).
- ✔ 5 periodici (esclusi numeri correnti e quotidiani).

Deroga alle quantità massime viene concessa a insegnanti, educatrici ed educatori, tesiste e tesisti, enti, professioniste e professionisti per lo svolgimento delle proprie attività o per situazioni per cui il personale della biblioteca lo ritenga opportuno.

- **Durata massima del prestito e rinnovo del periodo di prestito**

La durata massima del prestito è stabilita in 30 giorni per i libri a stampa e per i periodici, in 10 giorni per i film in DVD e i dizionari.

Per dare l'opportunità all'utenza di poter portare a termine le proprie letture o visione dei DVD, è possibile chiedere il rinnovo della durata del prestito, per pari periodo, a condizione che il documento non sia stato nel frattempo prenotato. Si possono chiedere fino a due rinnovi del prestito consecutivi.

La proroga del periodo di prestito può essere richiesta anche telefonicamente, via mail o con la messaggistica WhatsApp comunicando il proprio nome e cognome e il numero di tessera (o data di nascita).

- **Restituzione dei documenti**

La restituzione del materiale preso a prestito avviene al banco del personale della biblioteca dove si possono chiedere aggiornamenti circa la propria situazione (quanti libri ancora in carico, quando scadono i prestiti, ecc...).

Ad una settimana della scadenza del prestito verrà inviato via mail un avviso di cortesia automatico per ricordare la prossimità della data di restituzione. Dopo 10 giorni di ritardo nella consegna dei documenti in prestito verrà inviata una mail automatica di Primo sollecito di restituzione; dopo ulteriori 10 giorni verrà inviata una mail automatica di Secondo sollecito di restituzione; dopo 30 giorni di ritardo nella restituzione viene inviata

una mail automatica di Terzo sollecito di restituzione. La mancata restituzione comporta l'esclusione dal servizio di prestito.
In caso di smarrimento o danneggiamento del materiale preso a prestito, si dovrà provvedere alla consegna in biblioteca di una copia identica edizione del documento smarrito o danneggiato; qualora fosse indisponibile ci si accorderà con la bibliotecaria per l'acquisto di un documento di pari valore.

3.3 Prenotazioni

Per agevolare l'utenza nell'accedere a documenti che risultano in prestito, si da l'opportunità di procedere alla prenotazione: al momento del rientro del documento desiderato, il personale della Biblioteca carica i volumi sulla tessera della/del prenotante che verrà avvisato via mail della disponibilità di quanto prenotato. Il materiale rimane in deposito per 10 giorni. Trascorsi tali termini, la prenotazione è annullata e il documento torna ad essere disponibile.

3.4 Prestito interbibliotecario provinciale

Il prestito interbibliotecario provinciale consente di ricevere libri non disponibili nella Biblioteca Comunale di Mori ma posseduti da una delle biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario Trentino; altresì la Biblioteca Comunale di Mori fornisce i propri libri alle altre biblioteche del Sistema.
I tempi per l'arrivo del documento sono determinati da fattori quali la velocità di risposta delle biblioteche prestanti e dai giorni della settimana in cui il servizio del corriere è garantito sia nella biblioteca prestante che in quella richiedente. Per il prestito provinciale il tempo massimo di attesa è fissato in 7 giorni e il prestito del documento ha inizio a partire dalla data di spedizione della biblioteca prestante.
Nel caso di mancato ritiro del documento richiesto entro 10 giorni dall'inizio del prestitio, l'utente sarà segnalato/a con una nota sulla propria anagrafica.
La durata del prestito dei documenti pervenuti dal prestito interbibliotecario provinciale è di 30 giorni e il rinnovo è possibile solo previo accordo con la biblioteca proprietaria.

3.5 Utilizzo postazioni informatiche con accesso a internet

In biblioteca è disponibile una postazione informatica con accesso ad internet a disposizione dell'utenza. Per accedervi è necessario provvedere all'iscrizione autonoma e gratuita a Trentino Wi-Fi (https://www.trentinowifi.it/). L'uso della postazione è garantito per almeno un'ora, estensibile se non vi sono prenotazioni o qualcuna/o in attesa.
È possibile prenotare una sessione di utilizzo telefonando, comunicandolo di persona, via-mail o attraverso la messaggistica WhatsApp.
È possibile utilizzare dispositivi esterni.

3.6 Accesso a internet Wi-Fi

All'interno della biblioteca è possibile connettersi alla rete attraverso Trentino Wi-Fi (https://www.trentinowifi.it/) con autonoma e gratuita registrazione.

3.7 Iscrizione al portale MIol:

Le utenti e gli utenti hanno la possibilità di iscriversi alla piattaforma digitale Medialibrary Online-MLOL (https://trentino.medialibrary.it/home/index.aspx), che offre il prestito di e-book, l'accesso gratuito a banche dati, e-learning, lettura di periodici e molti altri contenuti in continuo divenire. La Biblioteca Comunale di Mori partecipa all'incremento della piattaforma assieme ad altre biblioteche afferenti al Sistema Bibliotecario Trentino. Per iscriversi al servizio è necessario fornire al personale di biblioteca nome e cognome, numero di tessera e indirizzo mail. Il servizio è gratuito.

3.8 Cataloghi

Il catalogo principale della biblioteca, al quale la biblioteca partecipa con il proprio posseduto, è il **Catalogo Bibliografico Trentino** che è consultabile on-line autonomamente attraverso il portale **Primo** all'indirizzo (https://strutture-provincia.primo.exlibrisgroup.com/discovery/search?vid=39SBT_INST:39SBT_VU1).
Per dare la possibilità all'utenza di sperimentare, ed eventualmente chiedere chiarimenti sulle modalità di ricerca all'interno del catalogo, sui pc della biblioteca il sito viene aperto come pagina principale del motore di ricerca e sul desktop degli stessi si trova una icona che ne permette l'apertura diretta.

3.9 Altri servizi

- **orientamento e consulenza**

Il personale è a disposizione dell'utenza per l'orientamento e la consulenza, per istruirla ed affiancarla nella consultazione dei cataloghi, nella ricerca diretta del materiale disponibile nelle sale, nell'utilizzo delle risorse elettroniche e nella scoperta dei servizi che la biblioteca offre.

- **preparazione bibliografie**

Scuole, associazioni, educatrici ed educatori, enti di vario tipo, studentesse e studenti, possono richiedere bibliografie specifiche per necessità particolari (organizzazione di eventi, percorsi didattici, mostre bibliografiche,...).
La biblioteca si impegna a fornirle con relative informazioni circa la disponibilità presso la propria biblioteca o presso le Biblioteche del Sistema Bibliotecario Trentino entro 30 giorni dalla richiesta che può essere fatta personalmente, via mail e telefonicamente.
La biblioteca provvederà, se richiesto, a far pervenire eventuali documenti non disponibili in sede, attraverso il prestito interbibliotecario.

- **esposizioni bibliografiche tematiche**

Regolarmente vengono esposti libri secondo tematiche varie con lo scopo di valorizzare il posseduto della biblioteca e dare risalto ad eventuali iniziative.

- **visite guidate/accoglienza per le scuole**

È possibile concordare con la bibliotecaria delle visite guidate al patrimonio e ai servizi della biblioteca, tarate di volta in volta sulle esigenze dei gruppi classe. E' anche possibile utilizzare gli spazi della biblioteca con tutta la classe per fare lezione, leggere libri o altro, qualora le/gli insegnanti trovino in questo un'opportunità formativa.

- **prestito a domicilio**

È possibile usufruire del prestito a domicilio sul territorio comunale in caso di impossibilità a recarsi in biblioteca. Il servizio è sostenuto da volontarie e volontari e dall'Associazione Arci di Mori. La consegna a domicilio e il ritiro dei libri in prestito va concordata con la bibliotecaria che, in seguito alla richiesta dell'utenza, attiva le volontarie e i volontari.

3.10 Servizi a distanza

- È possibile richiedere via telefono 0464 916260, via e-mail mori@biblio.tn.it o tramite messaggi WhatsApp 3346251906 i seguenti servizi:
- richiesta disponibilità documenti
- prenotazione libri in prestito (comunicando il numero di tessera)
- richiesta prestiti interbibliotecari
- prenotazione postazione internet
- richiesta proroga prestiti
- prestito a domicilio
- richiesta bibliografie
- prenotazione visita in biblioteca per scuole o associazioni
- informazioni circa le attività della biblioteca ed eventuali prenotazioni di partecipazione alle stesse

4. INIZIATIVE

La biblioteca organizza annualmente attività di promozione alla lettura e di conoscenza della biblioteca dedicate alle scuole con visite guidate in biblioteca, incontri con le autrici e gli autori, letture ad alta voce, mostre tematiche e laboratori esperienziali. Attività vengono proposte anche per le bambine e i bambini della scuola dell'infanzia e il nido. A seconda delle esigenze dei gruppi classe o delle sezioni della scuola dell'infanzia, la biblioteca prepara bibliografie apposite o scaffali dedicati.
A inizio anno scolastico la biblioteca organizza per le classi prime della scuola primaria dell'Istituto Comprensivo di Mori delle letture ad alta voce quale momento di benvenuto a scuola e in biblioteca.
La presenza nella borgata di una volontaria Nati per Leggere consente alla biblioteca di organizzare almeno due appuntamenti annuali di sensibilizzazione alla lettura ad alta voce ai bambini. La biblioteca, inoltre, mantiene stretti contatti con le varie iniziative che l'Ufficio

del Sistema Bibliotecario Trentino in merito a Nati per Leggere e Nati per la Musica, ospitando le mostre bibliografiche.

Per particolari occasioni del calendario o per eventi che si svolgono nel territorio, la biblioteca organizza appuntamenti dedicati ai più piccoli e alle più piccole ricorrendo a professioniste/i o volontarie/i, con lo scopo di far conoscere i servizi della biblioteca, promuovere la lettura e la conoscenza in generale. Si spazia dalle letture ad alta voce a piccoli concerti musicali o cantati, dall'incontro con professioniste e professionisti per conoscere le loro attività ai laboratori esperienziali. La biblioteca garantisce almeno quattro appuntamenti annui dedicati alle/ai minori.

Anche per l'utenza adulta vengono organizzati eventi informativi o di approfondimento di tematiche legate all'attualità o a particolari ricorrenze o, ancora, alla promozione di libri con presentazioni alla presenza delle autrici e autori. Particolare attenzione viene data alle pubblicazioni locali.

La biblioteca, talvolta, collabora nell'organizzazione di eventi promossi da Associazioni e/o assessorati del Comune di Mori, in particolare con L'Assessorato alla Cultura, l'Assessorato all'Istruzione, Pari opportunità. La biblioteca si impegna ad organizzare almeno sei appuntamenti annuali dedicati all'utenza adulta.

La presenza nel Comune di Mori di una Scuola Musicale, di una banda intercomunale e di diversi cori, stimola la biblioteca nell'organizzazione di appuntamenti dedicati alla musica e alla conoscenza del linguaggio musicale, ospitando anche saggi delle classi della scuola. La Biblioteca si impegna ad ospitare o organizzare almeno un appuntamento annuale dedicato alla musica.

La biblioteca propone mostre bibliografiche in particolari periodi dell'anno quali il giorno della memoria e il natale, o in concomitanza di eventi e manifestazioni organizzate in biblioteca, sul territorio o per occasioni o commemorazioni speciali.

A seconda della tipologia dell'evento, la biblioteca è in grado di organizzare anche incontri in modalità a distanza dando la possibilità all'utenza di seguirli attraverso la pagina Facebook (https://www.facebook.com/bibliotecadimori), la pagina Instagram (https://www.instagram.com/accounts/login/?next=/biblioteca_di_mori/) e il canale YouTube (https://www.youtube.com/channel/UCT828H9taYxujnCb0TQBq9Q) della biblioteca.

La biblioteca pubblica ogni evento che la riguarda sui propri canali *social*, sulla pagina del Comune dedicata agli eventi (https://www.comune.mori.tn.it/eventi) e sulla pagina Biblio – Trentino Cultura (https://www.cultura.trentino.it/Biblio/Appuntamenti#/?when=today) dedicata agli appuntamenti delle biblioteche del Sistema Bibliotecario Trentino.
La biblioteca organizza e sostiene corsi, in collaborazione con associazioni, con gli assessorati del Comune di Mori, con agenzie formative presenti sul territorio, con singoli cittadini, quali momenti di formazione permanente. A tale scopo mette a disposizione gli spazi della biblioteca in giornate e orari che non arrechino disturbo all'usuale utenza e in particolare il giovedì sera, giornata di apertura serale della biblioteca nel periodo scolastico. Tipologia, durata e modalità di fruizione dei corsi verrà valutata e concordata in modo da non confliggere con le normali esigenze e attività della biblioteca e della sua utenza.

5. GLI IMPEGNI DELLA BIBLIOTECA

La biblioteca Comunale di Mori si impegna a garantire il servizio secondo le modalità e le tempistiche fin qui descritte e inoltre si impegna a garantire:

- una indagine di *Costumer Satisfaction* ogni quattro anni;
- la pubblicazione della presentazione dei risultati di servizio sulla pagina dedicata alla Biblioteca del sito del Comune di Mori e sui propri *social;*
- il 90% di risposta entro una settimana ai suggerimenti di acquisto, reclami, osservazioni, visionabili al banco del bibliotecario;
- il 50% di acquisizioni dei suggerimenti di acquisto indicati con almeno titolo e autrice/autore;
- la pubblicazione di contenuti sui propri canali *social* almeno una volta alla settimana;
- adesione ai progetti NpL e NpM annuale con almeno 1 appuntamento informativo ogni anno;
- 6 serate di promozione della lettura e della biblioteca e di accesso all'informazione

per adulti;

- 4 appuntamenti dedicati alla promozione della lettura e della biblioteca per minori;
- la risposta a e-mail e messaggi WhatsApp entro un'ora, se inviati durante gli orari di apertura della biblioteca.

6. GLI IMPEGNI DELL'UTENZA

Ognuno ha il diritto di usufruire degli spazi e dei servizi della biblioteca mantenendo un comportamento rispettoso nei confronti delle altre e degli altri utenti, della struttura, del materiale e del personale.
In particolare l'utenza si impegna a :

- rispettare i tempi nella riconsegna dei documenti in prestito;
- non sottolineare i libri né annotarli ma a conservarli con cura e attenzione durante il periodo di prestito;
- rifondere il valore dei documenti in caso di smarrimento o danneggiamento oppure sostituirli con copia identica;
- rispettare gli orari di apertura della biblioteca e di erogazione dei servizi;
- mantenere un comportamento personale improntato al rispetto altrui, tenendo un tono della voce basso e silenziando il cellulare;
- prendersi cura delle minori e dei minori che si accompagnano in biblioteca;
- fornire al personale informazioni corrette e aggiornate in merito alle proprie generalità e recapiti;
- consultare un solo periodico alla volta e riporlo sullo scaffale quando si è terminata la lettura;
- lasciare al personale della biblioteca il compito di riporre i libri consultati sugli scaffali;
- raccogliere e buttare negli appositi contenitori l'immondizia ed eventualmente pulire tavoli e pavimento se si sporca o se si consumano cibi e bevande;

7. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei servizi entra in vigore dal 15 giugno 2022.
La carta ha validità quadriennale e viene aggiornata dal personale della biblioteca e approvato dalla Giunta Comunale tenendo conto di nuovi eventuali servizi, variazioni degli stessi, risultati dell'indagine di *customer satisfaction* e suggerimenti degli utenti .