



COMUNE DI ALA

PROVINCIA DI TRENTO



Biblioteca comunale di Ala

CARTA DEI SERVIZI
aggiornamento febbraio 2026

Sommario

1. PREMESSA.....	3
1.1 La Carta dei servizi.....	3
1.2 La storia della biblioteca.....	3
1.3 Principi fondamentali di erogazione del servizio.....	4
1.4 I valori della biblioteca.....	5
1.5 Gli obiettivi della biblioteca.....	6
2. ORGANIZZAZIONE E STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	7
2.1 Ambienti e spazi.....	7
2.2 Raccolte documentarie.....	9
2.3 Personale.....	12
2.4 Risorse economiche, strumentali ed organizzative.....	13
3. I SERVIZI DELLA BIBLIOTECA.....	14
3.1 Accesso agli spazi della biblioteca.....	14
3.2 Lettura e consultazione in sede.....	15
3.3 Tessera di iscrizione.....	16
3.4 Prestito.....	17
3.5 Prestito interbibliotecario provinciale.....	19
3.6 Prestito interbibliotecario nazionale ed internazionale.....	20
3.7 Informazione, consulenza, orientamento e comunicazione.....	21
3.8 Patrimonio e documentazione.....	22
3.9 Consultazione online del catalogo, navigazione in internet, uso strumenti informatici, MediaLibraryOnLine (MLOL).....	26
3.10 Servizio di riproduzione e di digitalizzazione.....	28
3.11 Iniziative e servizi di promozione della lettura.....	29
3.12 Rilevazione della soddisfazione dell'utenza.....	31
4. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	31

Allegato A - SERVIZI GRATUITI E A PAGAMENTO – TARIFFARIO

1. PREMESSA

1.1 La Carta dei servizi

La Carta dei servizi è lo strumento per presentare ai cittadini i servizi offerti dalla biblioteca e le relative modalità di erogazione, per facilitarne l'accesso e la fruizione. Essa definisce i principi, gli obiettivi e gli standard di qualità che la biblioteca si impegna a rispettare e a raggiungere nello svolgimento delle proprie funzioni, fornendo informazioni e strumenti utili per verificarne il rispetto.

La presente Carta dei servizi rappresenta un patto fra la biblioteca comunale di Ala, in quanto servizio del comune di Ala e parte del Sistema Bibliotecario Trentino (SBT), e gli utenti della biblioteca stessa. La Carta descrive inoltre i diritti e i doveri degli utenti che fruiscono dei servizi della biblioteca, in un'ottica di trasparenza e di partecipazione.

Essa intende favorire una relazione chiara e collaborativa tra la biblioteca e i cittadini, promuovendo l'uso consapevole e responsabile di uno spazio pubblico dedicato all'apprendimento, alla ricerca e alla crescita personale. Il confronto con le aspettative degli utenti, emergenti da periodiche indagini sulla soddisfazione e dagli eventuali reclami e suggerimenti, orienta la biblioteca all'innovazione ed al miglioramento.

La redazione della Carta è prevista dal Regolamento della biblioteca, approvato con deliberazione di Consiglio comunale n. 46 di data 17 dicembre 2020 e dalla Disciplina di adesione al Sistema Bibliotecario Trentino (SBT).

1.2 La storia della biblioteca

L'istituzione della biblioteca comunale di Ala discende dalla volontà espressa dai cittadini alensi fin dall'Ottocento di condividere il piacere di leggere, di informarsi, di scambiare opinioni, oltre che di studiare per accrescere le proprie competenze e conoscenze.

In particolare, dalla documentazione conservata nell'Archivio storico comunale è attestata la volontà della Direzione del Civico Ginnasio di formare una "biblioteca ginnasiale, a lustro di questa città e dei cittadini che ne vogliono trovare intellettuale vantaggio" (2 aprile 1861).

All'epoca, il direttore del Ginnasio era il professor Giovanni Battista Pizzini. Un'altra testimonianza della vivace pratica di lettura può essere rintracciata nello Statuto della Società di lettura fondata in Ala il 19 marzo 1873, che fu approvata con Imperial Regio Decreto della Sezione di Luogotenenza in Trento del 27 marzo 1873 (n x 2040 II).

Le raccolte del Ginnasio, della Società di Lettura e di altri cittadini benemeriti che donarono al Municipio di Ala le proprie biblioteche e archivi personali, confluirono in tempi diversi nella biblioteca cittadina: la ricostruzione di questi lasciti permette di tracciare anche a distanza di secoli le preferenze di lettura, le esigenze di studio e di approfondimento dell'intera comunità alense e dei contatti che questa ha avuto con viaggiatori e ospiti della città di Ala.

Aperta con la denominazione di "biblioteca cittadina" il 30 novembre 1952 da Italo Coser, la biblioteca ha assunto alla fine degli anni Ottanta del secolo scorso la denominazione di biblioteca pubblica comunale quale servizio culturale locale di pubblica lettura e documentazione, unità organica del SBT e delle sue articolazioni, secondo l'allora vigente disciplina (Legge provinciale 30 luglio 1987 n. 12).

In seguito, la biblioteca comunale di Ala è stata definita "biblioteca di rilevanza sovracomunale" dalla Giunta provinciale con deliberazione n. 8721 del 4 agosto 1995,

assolvendo alle funzioni proprie delle biblioteche di pubblica lettura di base e alle funzioni di biblioteca di conservazione, per quanto attiene il patrimonio di particolare rilievo di cui è dotata.

La legislazione successiva, in particolare la legge provinciale n. 15 del 3 ottobre 2007 e successive modifiche, ha rivisto i requisiti e le finalità del Catalogo Bibliografico Trentino (CBT) e del SBT, ai quali la biblioteca comunale di Ala aderisce fin dalla loro istituzione.

Con le deliberazioni n. 478 e n. 479 in data 17 aprile 2020, la Giunta provinciale ha rispettivamente approvato ed adottato la “Disciplina di adesione al Sistema Bibliotecario Trentino (SBT)” e lo schema di “Convenzione adesione al Sistema Bibliotecario Trentino (SBT)”, ai sensi degli artt. 17 e 18 della Legge provinciale sulle attività culturali 2007/15 e lo schema di “Contratto di Contitolarità” ai sensi dell'art. 26 del Regolamento UE 2016/679.

A tale ultima Disciplina il comune di Ala ha aderito con deliberazione giuntale n. 48 di data 12 maggio 2020 e nella medesima data ha manifestato la volontà di sottoscrivere la convenzione di adesione al Sistema Bibliotecario Trentino con deliberazione n. 49.

Con delibera n. 14 del 27 febbraio 2024 la giunta comunale ha approvato il progetto riorganizzativo della biblioteca individuando, a tutela della specificità della biblioteca, due ambiti di operatività all'interno della medesima: da un lato l'ambito dei servizi bibliotecari di base e dall'altro l'ambito dei servizi bibliotecari di valorizzazione del patrimonio attinente la cultura locale, la conservazione e archivio.

1.3 Principi fondamentali di erogazione del servizio

La biblioteca comunale di Ala è un servizio pubblico dedicato alla promozione della lettura, della conoscenza e dell'accesso libero all'informazione. Offre un servizio ispirato ai principi contenuti nel Manifesto UNESCO per le biblioteche pubbliche e alle Linee guida IFLA per le biblioteche pubbliche. Garantisce a tutti il diritto di accesso gratuito alla cultura e all'informazione e promuove lo sviluppo della comunicazione in tutte le sue forme.

La biblioteca comunale di Ala appartiene all'insieme delle biblioteche che costituiscono il SBT ed aderisce alle impostazioni generali che caratterizzano il Sistema stesso. In particolare il SBT riconosce e fa propri quali principi generali del proprio operato:

- **Principio di eguaglianza**

La biblioteca garantisce a tutti pari opportunità di accesso e di utilizzo del servizio bibliotecario. Le regole riguardanti i rapporti tra gli 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, le opinioni politiche, la classe sociale.

- **Principio di imparzialità, obiettività e giustizia**

La biblioteca garantisce il principio di imparzialità, obiettività e giustizia 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.

- **Principio di continuità dell'erogazione dei servizi**

L'apertura al pubblico della biblioteca comunale di Ala con l'erogazione dei suoi servizi deve essere continua e regolare, nel rispetto dell'orario stabilito. La biblioteca si impegna a comunicare in forma pubblica eventuali variazioni degli orari di apertura e di fornitura dei

servizi e si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

- **Principio del diritto di scelta**

La biblioteca comunale di Ala si impegna a raccogliere le diverse espressioni del sapere e la pluralità delle opinioni. La biblioteca non effettua alcuna censura ideologica, politica e religiosa all'atto della selezione dei documenti da inserire nella propria collezione.

- **Principio di partecipazione**

La biblioteca garantisce all'utenza un ruolo attivo sia nella proposta di iniziative, sia nella composizione ed incremento delle raccolte attraverso l'opportunità di presentare richieste di acquisto e di donare libri o altro materiale da destinare all'integrazione delle collezioni o ad altri scopi. Tale principio si attua anche attraverso la costante collaborazione con le associazioni locali e altri soggetti operanti sul territorio per la realizzazione di iniziative e attività diverse.

La biblioteca è anche un luogo di incontro, dialogo e partecipazione. Qui le persone possono condividere idee, esperienze e interessi, contribuendo alla costruzione di una comunità più informata, aperta e solidale. In questo senso, la biblioteca non è solo un servizio, ma un ambiente vivo, che cresce insieme a chi lo frequenta.

- **Principio di efficienza ed efficacia**

Il principio di efficienza ed efficacia garantisce un utilizzo delle risorse tale da raggiungere i migliori risultati, perseguendo gli obiettivi prefissati. Tale principio si attua anche attraverso opportune azioni di collaborazione tra biblioteche.

1.4 I valori della biblioteca

La biblioteca comunale di Ala è classificata dalla Provincia autonoma di Trento come biblioteca di pubblica lettura con patrimonio di particolare rilievo. Accanto alle funzioni di biblioteca pubblica, volte a rispondere ai bisogni di informazione, formazione permanente e crescita culturale dei cittadini e degli utenti, svolge anche funzioni di biblioteca di conservazione e ricerca relativamente alle raccolte locali e ai propri fondi di conservazione.

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

La biblioteca si propone come luogo fisico e virtuale che concorre a:

- a) coltivare le aspirazioni personali, sviluppando facoltà creative e critiche nel tempo libero per la migliore qualità della vita;
- b) favorire l'integrazione sociale e accrescere la consapevolezza del valore della cultura come fattore di progresso civile ed economico;
- c) favorire la formazione, l'apprendimento e il dialogo fra le generazioni attraverso l'uso dei vari linguaggi, codici e alfabeti, lungo l'intero arco della vita;
- d) raccogliere, conservare, valorizzare e diffondere con idonei mezzi, attività e strumenti la documentazione (materiale e immateriale) per la memoria storica locale;
- e) realizzare e promuovere attività creative, culturali e di ricerca legate alle funzioni proprie di diffusione della cultura, della lettura e dell'informazione;

- f) realizzare e promuovere iniziative che contribuiscano alla crescita di una cittadinanza attiva e sensibile alle sfide del presente e del futuro, anche in collaborazione con soggetti terzi, come ad esempio la scuola, gli enti pubblici, le istituzioni e le associazioni locali.

1.5 Gli obiettivi della biblioteca

L'Amministrazione comunale, attraverso la biblioteca, intende costantemente rispondere con nuove strategie alle mutate esigenze dell'intera comunità alense e alla comunità allargata degli interessati al patrimonio culturale locale, offrendo accesso ai servizi e alle risorse in lingue e formati diversi, garantendo idonei investimenti nella struttura, nel personale, nell'acquisizione di patrimonio, nell'orario, nella strumentazione tecnica e tecnologica, e nei processi comunicativi, oltre che in relazioni atte a raggiungere e coinvolgere risorse esterne potenzialmente utili ai bisogni della comunità.

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

- a) reperire, acquisire, ordinare, catalogare, conservare, tutelare e garantire l'uso pubblico di opere a stampa, dattiloscritte, manoscritti, periodici, documenti d'archivio e di vario genere ivi compresi quelli audiovisivi e su supporti informatici;
- b) costituire un patrimonio di documentazione, il più possibile completo, su Ala ed il suo territorio, anche attraverso azioni di coinvolgimento della comunità di riferimento;
- c) promuovere l'uso delle proprie raccolte attraverso i servizi di informazione, la consultazione in sede, il prestito del materiale, la realizzazione di percorsi espositivi fisici e/o virtuali;
- d) promuovere gli interessi informativi e culturali della comunità di riferimento organizzando, anche in collaborazione con altri enti e associazioni, un programma di attività culturali (mostre, letture, conferenze, presentazione di libri, dibattiti, ecc.);
- e) attivare strategie per avvicinare bambini e ragazzi all'informazione e alla cultura, favorendo in particolare percorsi di lettura e ricerche individuali oltre che scolastiche, laboratori creativi, coinvolgimento nelle attività proposte;
- f) garantire un luogo di studio ed approfondimento a disposizione dell'intera cittadinanza;
- g) coltivare sezioni per bambini, ragazzi e adulti di materiali di studio e di opere in lingue straniere allo scopo di favorire la conoscenza delle culture e delle lingue;
- h) garantire un servizio di prestito, sia locale che interbibliotecario, adeguato alle esigenze della comunità, in collaborazione con le biblioteche provinciali, regionali, nazionali ed estere, anche per tramite di un soggetto coordinatore, quale il SBT, l'Università degli studi di Trento, o altri appositamente individuati;
- i) garantire il libero accesso ad internet e a programmi informatici di base rispondenti alle esigenze generali (ad esempio per videoscrittura, creazione di fogli di lavoro, presentazioni, disegni, eccetera);
- j) garantire la collaborazione con biblioteche e centri culturali operanti sul territorio provinciale per lo sviluppo e il miglioramento del CBT e dei programmi culturali di dimensione provinciale;
- k) assicurare un servizio di riproduzione del patrimonio conservato nella biblioteca allo scopo di favorire lo studio, la documentazione e la ricerca;

- l) favorire la cooperazione con realtà istituzionali e bibliotecarie esterne all'ambito provinciale, in un'ottica di sempre maggiore cooperazione e fruizione di servizi in modalità virtuale e digitale, anche attraverso l'adesione a progetti o programmi di sviluppo collaborativo di portali, siti, repertori, cataloghi online.

2. ORGANIZZAZIONE E STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

La biblioteca comunale, in quanto aderente al SBT, garantisce l'erogazione dei servizi disponendo di:

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

2.1 Ambienti e spazi

La biblioteca comunale di Ala si trova nello storico Palazzo Zanderighi in via Roma n. 40, all'interno del nucleo più antico della città di Ala, fra la piazzetta del Mandolin e la piazza San Giovanni, dove ha sede il Municipio. Le aree sono ben segnalate ed immediatamente riconoscibili attraverso una specifica ed appropriata segnaletica. L'entrata conduce ad un cortile interno, alla zona ristoro e all'ingresso della biblioteca.

La biblioteca, in quanto parte del SBT, predispone spazi dedicati al servizio bibliotecario e spazi specifici per la lettura e la consultazione individuale. Essa si impegna a mettere a disposizione ambienti adeguati e confortevoli, nel rispetto delle norme di sicurezza, con specifiche segnaletiche riferite alla tipologia d'utenza o alla tipologia della documentazione.

Al piano terra si trova:

- il **bancone del prestito**, posizionato immediatamente all'ingresso della biblioteca, dove viene svolto il servizio di informazioni, orientamento e consulenza, il centralino telefonico, le operazioni di prestito e restituzione dei libri, la gestione del rapporto con gli utenti rispetto a smarrimento, danneggiamento o ritardo nella riconsegna dei materiali, la raccolta suggerimenti, reclami e proposte di acquisto, le richieste di prestito interbibliotecario provinciale, nazionale e internazionale;
- la **sala narrativa**, che propone ai lettori i classici della lettura, nonché le ultime novità ed i bestseller italiani e internazionali in lingua italiana e straniera;
- l'**area bambini e ragazzi** dove si trovano arredi e materiali specifici per la fascia

d'età 0-15 anni (libri di narrativa, albi illustrati, fumetti, DVD e giochi da tavolo). L'ambiente favorisce attività di laboratorio e animazione in un clima sereno e stimolante, ospitando la maggior parte degli eventi dedicati ai più piccoli. È presente inoltre uno spazio per favorire l'allattamento (*baby pit stop*);

- una zona dedicata a materiali per i **giovani adulti** e a **fumetti / graphic novel / manga**;
- un'area dedicata alla **consultazione delle riviste e dei quotidiani** in abbonamento;
- quattro **postazioni computer** per l'accesso ad internet e per l'utilizzo di programmi di scrittura (di cui una con accesso al Wi-Fi della biblioteca, e tre con accesso internet attraverso di Trentino WiFi);
- la sezione di **saggistica adulti**;
- **guide turistiche** (nazionali, internazionali e locali);
- **materiale librario e audio** dedicato alla **musica**.

Al piano terra si trovano circa 40 postazioni per la consultazione del materiale e per i piccoli gruppi di studio, ed è possibile parlare a voce normale, pur nel rispetto degli utenti vicini.

Dal piano terra della biblioteca si accede al parco, di pertinenza della biblioteca stessa, che ospita momenti di letture animate per i bambini e anziani, incontri con gli autori e presentazioni di libri, intrattenimenti musicali e attività proposte da soggetti terzi, principalmente associazioni alensi, in linea con la *mission* della biblioteca.

Al primo piano si trova:

- un'ulteriore sezione di **saggistica adulti** con 10 postazioni per la lettura e la consultazione;
- la **sala studio** con una decina di postazioni e materiali di consultazione per motivi di studio,
- la **sala Trentina**, che ospita la postazione di lavoro del bibliotecario archivista, la sezione locale, con materiale su Ala e il Trentino Alto-Adige e 6 postazioni per la consultazione del materiale raro, antico e di pregio della biblioteca.

In questi spazi è richiesto il massimo silenzio, e i libri sono a scaffale aperto.

All'interno della biblioteca sono inoltre presenti ulteriori aree non accessibili al pubblico (magazzini e depositi della biblioteca, spazi di disbrigo, depositi con fondi archivistici).

Nelle zone di transito o socializzazione, dove è possibile parlare a voce normale e utilizzare il cellulare, è comunque richiesto di tenere conversazioni sempre nel rispetto delle comuni regole d'educazione.

Gli impegni degli utenti:

L'utente della biblioteca e dell'archivio si impegna ad adottare comportamenti volti a non pregiudicare la convivenza con altri utenti e volti al rispetto della struttura, delle attrezzature e del patrimonio.

Può utilizzare il proprio materiale di studio/lettura, cartaceo o attraverso l'uso di dispositivi elettronici: computer portatili, e-reader, tablet, smartphone, purché silenziati (volume 0) e nel rispetto delle regole dell'area in cui si troverà.

Si impegna ad evitare usi impropri della struttura e a non introdurre cibi e bevande nelle sale adibite a lettura/studio, pena l'allontanamento su richiesta degli operatori.

2.2 Raccolte documentarie

La biblioteca comunale di Ala, in quanto parte del SBT, si impegna a offrire il patrimonio documentario catalogato, ordinato e aggiornato secondo gli indirizzi della Carta delle collezioni, effettuando almeno una volta all'anno lo scarto del materiale deteriorato ed ogni cinque anni una revisione complessiva delle raccolte non più rispondenti alle esigenze dell'utenza. La biblioteca cura l'organizzare del proprio patrimonio suddividendo e collocando le raccolte in base ai contenuti, per favorirne la fruizione diretta da parte dell'utente.

Le raccolte della biblioteca sono collocate prevalentemente a "scaffale aperto" e quindi immediatamente accessibili e fruibili dall'utenza. Nell'intento di lasciare sullo scaffale aperto solo materiale il più possibile aggiornato, la biblioteca colloca parte delle sue collezioni all'interno di alcuni magazzini ai piani secondo e terzo dell'edificio. La biblioteca si impegna inoltre a curare una sezione che rappresenti le pubblicazioni di ambito territoriale locale.

Per quel che riguarda i periodici, sono direttamente accessibili all'utenza solo gli ultimi numeri, mentre i numeri pregressi sono collocati a magazzino (per il periodo di conservazione individuato).

Anche i documenti del Fondo antico e di conservazione sono collocati in magazzino, in un'area protetta e accessibile solo al personale. La biblioteca promuove la conoscenza e la fruizione di tali documenti nel rispetto delle regole ed esigenze di tutela e corretta conservazione. I fondi di conservazione sono composti da:

- fondi manoscritti (Famiglia Pizzini e Miscellanea)
- fondi archivistici (Famiglia Taddei e Miscellanea)
- fondi musicali, manoscritti e a stampa di proprietà (Fondo Giacomo Sartori, Fondo Guido Lodron, Musica, Miscellanea) e in deposito (convenzione con la Banda Sociale di Ala per la pubblica fruizione e valorizzazione del Fondo Storico della Banda Sociale di Ala)
- fondi librari e documentari (Cinquecentine e incunaboli; Fondo Taddei; Fondo Antico; sezione trentina di conservazione; miscellanea).

La biblioteca comunale di Ala mette a disposizione della comunità le seguenti raccolte, così come descritte nella Carta delle collezioni:

Nella sezione bambini e ragazzi (sala lettura, piano terra)

- a) Raccolta di **narrativa per bambine e bambini**, comprendente:
 - albi illustrati suddivisi per fasce d'età: 0 - 2 anni, 2 - 4 anni, 4 - 6 anni, prime letture autonome;
 - libri in CAA (Comunicazione Aumentativa Alternativa), silent book, in Braille;
 - materiale selezionato dal progetto *Nati per Leggere e per la Musica e Mamma Lingua*;
 - albi in lingua straniera.

Tutto il materiale è destinato sia alla lettura in sede che al prestito (segnatura BN).

- b) Raccolta di **narrativa per ragazze e ragazzi in età scolare**, suddivisa per:
- primo ciclo scolastico, 7-10 anni, (segnatura RN PRIMEL);
 - secondo ciclo scolastico, 10 – 15 anni, (segnatura RN).

Comprende opere anche illustrate, autori e collane in lingua non solo italiana, con individuazione del genere letterario con etichette colorate sul dorso dei libri. Attualmente vengono utilizzati ed evidenziati i seguenti identificativi per il genere di appartenenza:

- Giallo: etichetta colore giallo;
- Rosa: etichetta colore rosa;
- Horror: etichetta nera;
- Avventura: etichetta verde;
- Storico: etichetta marrone;
- Fantasy: etichetta viola;
- Classici: etichetta azzurra;
- Storie umoristiche: etichetta arancione;
- Storie della mitologia: etichetta grigia;
- Storie di crescita: etichetta rossa.

Tutto il materiale è destinato sia alla lettura in sede che al prestito.

- c) **Fumetti / graphic novel / manga per bambini e ragazzi**. Tutto il materiale è destinato sia alla lettura in sede che al prestito (segnatura R 741).
- d) Raccolta di **saggistica per ragazze e ragazzi in età scolare** (6-14 anni), comprendente dizionari, enciclopedie, atlanti prevalentemente riservati alla consultazione in sede e opere ammesse al prestito che possono soddisfare curiosità e desideri di approfondimento di argomenti anche scolastici (segnatura R).
- e) **Opere multimediali per bambini e ragazzi** che raccoglie film, documentari, audiolibri, ecc. destinate sia alla fruizione in sede che al prestito (segnatura R 791 DVD).
- f) **Giochi da tavolo** ludici e/o educativi destinati sia alla fruizione in sede che al prestito (segnatura Giochi).
- g) Lo “scaffale alto” con **materiale per genitori**: per favorire un approccio familiare alla biblioteca, nella sezione bambini e ragazzi sono collocati libri per genitori provenienti dalle sezioni di saggistica adulti legate a temi di interesse per neomamme, neopapà e nonni, al fine di favorire il benessere nelle relazioni familiari. I temi rappresentati sono: psicologia infantile, relazioni intra-familiari, in particolare genitori-figli e nonni-nipoti, educazione e metodi educativi da utilizzare in famiglia, cucina per bambini, cura ed educazione dei bambini. Tutto il materiale è destinato sia alla lettura in sede che al prestito (signature varie).

In sala lettura e sala studio (piano terra e primo piano)

- a) Raccolta di **narrativa per giovani adulti** (dai 15 anni), destinata sia alla lettura in sede che al prestito (segnatura GN)
- b) Raccolta di **fumetti / graphic novel / manga per adulti**, che raccoglie in prevalenza

fumetti classici e contemporanei dei maggiori autori nazionali e internazionali destinata sia alla lettura in sede che al prestito (segnatura 741)

- c) Raccolta di **narrativa in lingua italiana per adulti**, destinata sia alla lettura in sede che al prestito. La narrativa è collocata a scaffale aperto, ordinata alfabeticamente per autore (segnatura N).
- d) All'interno della sezione sono facilmente individuabili (tramite identificativi colorati apposti sul dorso del libro) i generi dei diversi libri, per facilitare l'orientamento dell'utente. Attualmente vengono utilizzati ed evidenziati i seguenti identificativi per il genere di appartenenza:
 - Giallo: etichetta colore giallo;
 - Rosa: etichetta colore rosa;
 - Storie vere: etichetta colore azzurro.
- e) Raccolta di **narrativa in lingua straniera e/o originale per adulti**, destinata sia alla lettura in sede che al prestito (segnatura L.ING, L.TED. ecc).
- f) Raccolta di **saggistica** generale per adulti, destinata sia alla lettura in sede che al prestito. È ordinata secondo la Classificazione decimale Dewey, che permette un'organizzazione sistematica per disciplina (segnatura da 000 a 999), comprendente anche opere di consultazione destinata alla lettura e all'utilizzo in sede, come atlanti, dizionari, enciclopedie.
- g) Raccolta di **materiale multimediale per adulti** che raccoglie film, documentari, audiolibri, ecc. (segnatura CD, DVD) destinata sia alla lettura in sede che al prestito.
- h) Raccolta di **guide turistiche** destinata sia alla lettura in sede che al prestito (segnatura da 914 a 918).
- i) Raccolta di **libri ad argomento "musica"**, prevalentemente repertori musicali, storie della musica, manuali, biografie di compositori classici e di artisti contemporanei di rilievo (segnatura da 780 a 789).
- j) Raccolta di **quotidiani e riviste** in abbonamento (sezione emeroteca) destinati alla lettura in sede e collocati su espositori, comprendente anche periodici per bambini e ragazzi.

In sala trentina (primo piano)

- a) Raccolta di documentazione dedicata al **territorio alense locale** destinata sia alla lettura in sede che al prestito (segnatura ALA);
- b) Raccolta di documentazione relativa alla "**biblioteca Trentina**" dedicata alla produzione saggistica e letteraria che raccoglie autori trentini e la storia, la cultura, la geografia del Trentino in tutti i suoi aspetti, ordinata secondo la classificazione decimale Dewey (segnatura BT); destinata alla lettura in sede e al prestito, o solo alla lettura in sede.

Nei magazzini di conservazione e archivi

- a) **Magazzini di pubblica lettura**: sezione multidisciplinare che raccoglie tutti i documenti non più d'interesse immediato per l'utente, che per ragioni di spazio sono stati spostati dalle sezioni a scaffale aperto ad un locale con accesso riservato al personale (segnatura M a – M z);

- b) **Fondi di conservazione:** tutte le opere catalogate e inventariate dei fondi di conservazione bibliografici, archivistici e musicali sono consultabili dietro specifica richiesta scritta al personale e in subordine allo stato di conservazione delle opere desiderate (segnature varie);
- c) **Fondi manoscritti, archivistici, fotografici e miscellanea:** i documenti non catalogati di tali fondi sono consultabili dietro specifica richiesta scritta al personale e in subordine allo stato di conservazione delle opere desiderate (segnature varie);
- d) **Fondo storico della Banda Sociale di Ala:** fondo musicale di proprietà della Banda sociale, in deposito dal 2012 presso la sede della biblioteca, interamente catalogato, consultabile dietro specifica richiesta scritta al personale e in subordine allo stato di conservazione delle opere desiderate (segnatura BS). L'estrazione di documenti per motivi di studio e ricerca è consentita ai soli bandisti, esclusivamente dietro autorizzazione scritta del Presidente della Banda sociale di Ala, secondo quanto prescritto dalla convenzione fra i soggetti comune di Ala e Banda sociale di Ala;
- e) **Raccolte del "Museo Civico Luigi Dalla Laita":** raccolta di manufatti e documenti donati con lascito dal cav. Luigi Dalla Laita al comune di Ala, integrata da altri oggetti di varia provenienza che hanno ampliato il nucleo originario. La consultazione è ammessa dietro specifica richiesta scritta al personale e in subordine allo stato di conservazione dei materiali (collocazione: MCDL);
- f) **Archivio storico comunale e Archivio E.C.A.:** la biblioteca conserva presso la propria sede tali complessi archivistici e ne assicura la tutela, la consultazione e la valorizzazione. La consultazione è ammessa dietro specifica richiesta scritta al personale e in subordine allo stato di conservazione dei materiali (collocazioni: ASCA e AECA). Le modalità di accesso alla documentazione d'archivio sono regolamentate da specifico Disciplinare.

Gli impegni degli utenti:

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

2.3 Personale

La biblioteca comunale di Ala, in quanto parte del SBT, si impegna a impiegare personale qualificato ed orientato al servizio, adeguatamente formato ed aggiornato anche attraverso la partecipazione a seminari e corsi per operatori dei servizi bibliotecari, erogati in presenza o a distanza da enti, istituzioni o associazioni professionali trentine e/o nazionali, per almeno 20 ore all'anno. L'aggiornamento professionale del personale è garantito a tutti gli operatori sia attraverso la formazione interna (biblioteca e amministrazione comunale), sia attraverso quella esterna (amministrazione provinciale).

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

Per tale ragione, oltre alle competenze specialistiche, la biblioteca si impegna a impiegare persone in possesso di competenze trasversali tra cui una mente aperta, incline alla curiosità, all'assenza di pregiudizi, all'ascolto attivo, alla capacità di comprendere e sentire ciò che l'altro vive, spirito di iniziativa, spiccate capacità relazionali ed organizzative, un

atteggiamento positivo e propositivo verso le innovazioni, in possesso della capacità di lavorare in gruppo, di risolvere problemi e orientamento al risultato, una buona conoscenza delle dinamiche della contemporaneità ed un approccio informato ed empatico sui temi che interessano gli utenti, mirando sia all'*empowerment* dei singoli cittadini di qualunque età, genere, etnia, provenienza e contesto sociale sia nelle interconnessioni con la comunità locale e globale in cui si collocano.

La biblioteca si avvale di operatori pubblici e privati che, a diversi livelli di responsabilità, sono impegnati nelle attività di pianificazione, predisposizione, erogazione e valutazione dei servizi. Tutto il personale svolge la propria attività in regime di collaborazione reciproca, nel rispetto degli standard tecnici fissati dai competenti organismi provinciali, nazionali e internazionali, nel rispetto del *Codice di comportamento dei dipendenti*, approvato con deliberazione della Giunta comunale di Ala n. 84 del 8 agosto 2023 e nel rispetto del *Codice deontologico dei bibliotecari*, fissato dall'AIB-Associazione Italiana Biblioteche.

Gli impegni degli utenti:

L'utente della biblioteca si impegna ad adottare nei confronti del personale comportamenti ed atteggiamenti rispettosi nonché a segnalare eventuali suggerimenti e/o problemi riferibili al personale stesso attraverso la compilazione del modulo suggerimenti/reclami disponibile in biblioteca o attraverso l'invio di un'email di segnalazione all'indirizzo ala@biblio.tn.it.

2.4 Risorse economiche, strumentali ed organizzative

La biblioteca si impegna ad impiegare risorse economiche, strumentali ed organizzative che garantiscano il buon funzionamento della struttura, delle attività e dei servizi, compreso l'aggiornamento del patrimonio. Tali risorse sono garantite annualmente dal comune di Ala, che ne stabilisce l'entità attraverso gli strumenti ordinari di gestione amministrativa.

Annualmente il comune percepisce un contributo provinciale per la gestione del servizio biblioteca ai sensi della L.P. 36/93 e s.m.; l'importo assegnato è il risultato di una sommatoria tra varie quote, di cui una fissa uguale per tutte le biblioteche e altre determinate in base al bacino d'utenza, al diverso costo dei servizi derivante dal frazionamento della popolazione servita, al numero degli iscritti e al volume di prestiti erogati.

Il comune di Ala si impegna altresì a garantire il mantenimento in efficienza delle apparecchiature e degli strumenti (informatici e no) utilizzati a diverso titolo per la predisposizione e l'erogazione dei servizi al pubblico, rispettando un piano periodico di sostituzione e aggiornamento degli strumenti obsoleti.

Garantisce inoltre l'acquisto di nuovo materiale documentario con un tasso di acquisizione minimo annuo di 10 risorse per 100 abitanti. Il 25% delle risorse, con quota proporzionale per l'aggiornamento, è riservato agli utenti più giovani (fino a 15 anni). Oltre ai più significativi periodici trentini sono disponibili almeno 20 titoli di periodici in abbonamento, inclusi i periodici per bambini e ragazzi.

Gli impegni degli utenti:

L'utente della biblioteca si impegna a segnalare eventuali disfunzioni, mancati funzionamenti o disservizi attraverso la compilazione del modulo suggerimenti/reclami, presente in biblioteca o attraverso l'invio di una email all'indirizzo ala@biblio.tn.it.

3. I SERVIZI DELLA BIBLIOTECA

3.1 Accesso agli spazi della biblioteca

L'accesso è libero e gratuito, anche per chi non possiede la tessera del SBT.

La biblioteca comunale di Ala si impegna a favorire l'accesso alla struttura ed ai servizi da parte dell'utenza, provvedendo alla rimozione di eventuali ostacoli fisici, psicologici, procedurali di natura strutturale o funzionale.

La biblioteca si impegna inoltre a favorire la massima e più agevole utilizzazione dei documenti posseduti e dei servizi curati, nel rispetto delle proprie finalità, della normativa vigente e dei diritti di terzi. Offre un servizio rivolto a tutti, enti o persone, senza distinzioni di età, genere, nazionalità, livello di istruzione e professione, condotto con criteri di imparzialità, di pluralismo nei confronti delle varie opinioni e nel rispetto del diritto alla riservatezza e delle particolari esigenze degli utenti in età minore.

Le misure adottate a salvaguardia del patrimonio documentario e mobiliare devono conciliarsi con il principio della massima fruibilità pubblica, anche tramite l'attivazione di servizi con esclusiva fruizione digitale e/o telematica. A questo scopo la biblioteca orienta la propria organizzazione, definisce gli orari di apertura e le modalità di accesso e di utilizzazione.

Gli utenti hanno facoltà di portare con sé libri e oggetti personali dei quali dovrà avere personalmente cura, nel rispetto dello spazio spettante a ciascuna postazione. Non è consentito portare con sé all'interno della biblioteca attrezzature sportive, come biciclette, skateboard, o quanto altro risulti ingombrare gli spazi comuni della biblioteca.

In biblioteca si possono introdurre passeggini e carrozzine. La biblioteca, in quanto servizio del comune di Ala, aderisce al marchio Family e garantisce la presenza di un fasciatoio per cambio neonati. È inoltre sempre possibile allattare.

Nel caso l'utente sia accompagnato da un animale domestico l'accesso di quest'ultimo è consentito, sotto la responsabilità del padrone. Resta salva la possibilità per il personale della biblioteca di richiedere l'allontanamento dell'animale laddove se ne ravvisi l'opportunità.

La biblioteca comunale di Ala si impegna ad offrire regolarmente un servizio di apertura al pubblico per cinque giorni alla settimana, dal lunedì al venerdì nel periodo estivo e dal lunedì al sabato nel periodo invernale. L'orario di apertura è il seguente:

periodo invernale:

- dal martedì al venerdì dalle 9 alle 18;
- sabato dalle 10 alle 12;

periodo estivo:

- dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 18.

Gli orari sono visibili sul sito istituzionale del comune di Ala <https://www.comune.ala.tn.it/Vivere-il-comune/Luoghi/biblioteca-ed-Archivio-storico>, e sulla pagina Facebook e Instagram della biblioteca che riportano tempestivamente anche le giornate di chiusura programmata nel corso dell'anno ed eventuali avvertenze o comunicazioni relative a modifiche temporanee dell'orario.

Tutti i servizi della biblioteca sono fruibili durante l'orario di apertura al pubblico (fa eccezione la biblioteca digitale MLOL il cui servizio è attivo 24h su 24h). Per la consultazione dei fondi archivistici conservati in Archivio storico è necessario prenotare un appuntamento scrivendo all'indirizzo ala@biblio.tn.it o telefonando al numero 0464/671120.

Gli impegni degli utenti:

L'utente della biblioteca si impegna ad accedere alla biblioteca stessa con spirito di rispetto della struttura e dei suoi utenti, silenziando eventuali telefoni cellulari e dispositivi vari, a rispettare le regole di comportamento previste nelle diverse aree.

3.2 Lettura e consultazione in sede

Il patrimonio documentario della biblioteca comunale di Ala o depositato presso la stessa è disponibile alla consultazione in sede secondo l'ordine delle richieste. La biblioteca offre, tra i vari servizi, la possibilità di consultare e studiare in sede sia il materiale documentario della biblioteca sia libri propri.

A tal fine sono messi a disposizione una sala studio e uno spazio dedicato allo studio di gruppo per scolari e studenti delle scuole primarie e secondarie di primo grado. Le postazioni sono libere e non vincolate a limiti temporali.

La biblioteca garantisce attrezzature ed ambienti adatti alla lettura e alla consultazione, anche in funzione delle diverse tipologie di utenza. Nella zona dedicata ai bambini la biblioteca garantisce arredi e scaffalature idonee per permettere agli utenti più piccoli di leggere o farsi leggere storie e testi in un ambiente informale, comodo e a misura di bambino.

La biblioteca privilegia lo scaffale aperto come sistema di collocazione del patrimonio nelle sale aperte al pubblico, per favorire l'indipendenza dell'utente per la consultazione ed esplorazione dei documenti. I libri presi dallo scaffale non devono essere ricollocati autonomamente, causa la complessità delle segnature, ma devono essere lasciati sui tavoli, affinché il personale addetto possa procedere alla corretta collocazione.

La fruizione dei servizi in sede prevede anche la possibilità di accedere all'informazione tramite internet, attraverso la copertura Wi-Fi in tutte le sale della biblioteca e/o attraverso i computer dedicati.

Per la consultazione del materiale inserito nel fondo antico, di conservazione e degli archivi o comunque collocato in magazzino, si deve richiedere l'assistenza del personale bibliotecario. È sempre opportuno prenotare la visita; il materiale è reso disponibile nel più breve tempo possibile, in relazione al numero delle richieste in corso. Il patrimonio del fondo antico e di conservazione, in considerazione del suo pregio o del carattere di rarità bibliografica, è sottoposto a particolari cautele volte a garantire la conservazione dei documenti e a preservarne l'integrità.

Per consultare i documenti appartenenti a tale fondo occorre consegnare al bibliotecario l'apposito modulo di richiesta per *Consultazione di materiale documentario raro, antico, di pregio* disponibile presso il bancone o scaricabile dalla pagina web del comune di Ala - debitamente compilato con i dati dell'utente, la segnature del materiale desiderato e i riferimenti di un documento d'identità valido.

La consultazione avviene esclusivamente nelle sale della biblioteca, per un massimo di 5 documenti alla volta. Si consiglia, per consultazioni consistenti (> 5 documenti), al fine di

ridurre i tempi d'attesa, di far pervenire in anticipo, via e-mail, la lista dei documenti da consultare.

Gli impegni degli utenti:

L'utente della biblioteca si impegna a leggere e/o consultare il patrimonio documentario reso disponibile nel rispetto del patrimonio stesso, senza danneggiare o manomettere i testi e i materiali ricevuti. Al termine della consultazione, deve lasciare il documento sul tavolo.

Qualora il patrimonio non sia disponibile a scaffale aperto o richieda l'utilizzo di scale e strumentazioni tecniche particolari, si impegna a chiederne la disponibilità e a seguire le indicazioni fornite dal personale per la restituzione dopo l'uso.

Per la consultazione dei documenti appartenenti ai fondi di consultazione e agli archivi si impegna a compilare il relativo modulo.

3.3 Tessera di iscrizione

All'utente che ne fa richiesta è rilasciata la tessera del SBT, previa compilazione di specifico modulo che raccoglie i dati personali gestiti secondo i criteri previsti dalla legge sul trattamento dei dati personali. La tessera consente l'associazione dell'utente al servizio utilizzato.

L'iscrizione al prestito è libera e gratuita.

La biblioteca, in quanto parte del SBT, si impegna a fornire a ciascun utente, su presentazione di un documento di identità valido, una tessera personale che può essere utilizzata in tutte le biblioteche del Sistema. Per i minorenni agisce un genitore o chi ne fa le veci. Le tessere rilasciate a persone giuridiche indicano un responsabile come referente.

L'iscrizione al prestito avviene a seguito della compilazione di uno specifico modulo presso il bancone del prestito. Il rilascio della tessera di iscrizione è immediato e contestuale alla procedura di iscrizione (la procedura può richiedere da un minimo di 5 minuti ad un massimo di 15 minuti).

I dati personali rilasciati dall'utente vengono trattati per le sole finalità del servizio e conservati negli archivi, in formato cartaceo ed informatico, nel rispetto della normativa sulla tutela della privacy (D.L. n.196 del 30/06/2003 e successive modifiche).

Chi dimentica la tessera, è tenuto a presentare un documento di identità per accedere ai servizi di prestito, salvo i casi di conoscenza personale diretta.

In fase di iscrizione al prestito, o in qualsiasi momento successivo, l'utente può iscriversi, sempre gratuitamente, alla biblioteca digitale MLOL-Trentino e alla newsletter della biblioteca.

Gli impegni degli utenti:

L'utente della biblioteca è responsabile e custode della tessera. Si impegna a farne buon uso e a comunicarne tempestivamente lo smarrimento o il furto. La tessera è personale e non cedibile: l'utente risponde di prestiti registrati. È consentito tuttavia ai genitori e figli o a familiari/conviventi, che condividono la medesima residenza, di poter prendere libri per il famigliaire.

Annualmente viene verificato l'aggiornamento dei dati personali dell'utente. L'utente si

impegna a comunicare eventuali variazioni dei dati personali, di indirizzo e dei propri recapiti, al fine di facilitare le operazioni legate al servizio di prestito, all'elaborazione statistica dei dati, alle comunicazioni per prenotazioni o solleciti di restituzione.

3.4 Prestito

Il patrimonio della biblioteca è ammesso al prestito fatte salve ragioni di tutela, conservazione o opportunità di consultazione. La biblioteca, in quanto parte del SBT, si impegna nei confronti dell'utente in possesso di tessera a prestare il documento richiesto se disponibile e non vincolato alla sola consultazione.

Il prestito a domicilio è gratuito ed è effettuabile presso il bancone del prestito all'ingresso della biblioteca. La procedura è gestita attraverso il programma informatico ALMA, in uso nel SBT.

È possibile ottenere in prestito libri, opuscoli, film, giochi, documentari e video didattici, DVD e CD musicali della biblioteca o di altre biblioteche aderenti al CBT attraverso il prestito interbibliotecario. Limitatamente ad alcune tipologie e ad alcuni numeri, anche i periodici risultano ammessi al prestito alla stregua delle monografie, purché non soggetti a conservazione permanente.

È possibile prendere in prestito fino ad un massimo di 10 libri e/o multimedia contemporaneamente per utente. Il prestito dei libri e dei giochi dura 30 giorni, quello dei materiali multimediali dura 10 giorni. È possibile richiedere in prestito interbibliotecario un massimo di 3 libri per volta.

Per esigenze di ricerca o per i laureandi, sono previste deroghe al numero di documenti da prendere in prestito, alla durata del prestito e al numero di documenti richiedibili in interbibliotecario. La richiesta motivata di deroga va presentata al bibliotecario che potrà richiedere parere al responsabile della biblioteca. È prevista anche la possibilità di deroga per scuole ed enti iscritti al SBT.

Gli utenti che avranno richiesto l'iscrizione gratuita alla biblioteca digitale MediaLibraryOnLine (MLOL), potranno scaricare ulteriori documenti, in sovrappiù al numero di prestiti effettuati nella sede, secondo le regole della piattaforma online.

È possibile fare richiesta di proroga del periodo di prestito rivolgendosi al banco prestiti o contattando la biblioteca via telefono al n. 0464/671120 o via e-mail all'indirizzo ala@biblio.tn.it. Il prestito può essere prorogato solo se il materiale non risulta essere prenotato da un altro utente. Il prestito è rinnovabile fino a due volte.

Il prestito di dvd è soggetto alla normativa sulla protezione del diritto d'autore e pertanto non sono disponibili per il prestito i dvd prodotti negli ultimi 18 mesi (legge 633 del 22/04/1941 e successive modifiche).

Documenti di norma non prestabili, in quanto vincolati alla sola consultazione, sono:

- enciclopedie e opere in continuazione;
- vocabolari e dizionari;
- documenti rari e antichi (fondo antico e di conservazione);
- documenti archivistici;
- periodici appartenenti al fondo di conservazione, quotidiani e ultimo numero pubblicato di tutte le riviste.

Prenotazioni: qualora il documento non sia disponibile perché in prestito ad un altro utente, è possibile prenotarlo. In caso di prenotazione, la biblioteca si impegna ad avvertire prontamente l'utente della disponibilità del documento, al rientro dello stesso. Quando il libro rientra, il sistema segnala in automatico la prenotazione presente e viene inviata una e-mail di avviso all'utente. Quando ciò non è possibile, il personale avviserà telefonicamente l'utente dalla disponibilità del libro. Contestualmente all'avviso, il materiale prenotato sarà caricato sulla tessera dell'utente e inizierà formalmente il mese di prestito. Qualora il materiale dopo sette giorni non fosse ancora stato ritirato, la prenotazione decade ed il materiale potrà essere scaricato dalla tessera dell'utente, ritornando a disposizione.

Solleciti: gli utenti sono avvisati dal sistema del ritardo nella consegna del materiale preso in prestito. L'avviso avviene in maniera automatizzata all'indirizzo e-mail fornito dall'utente. Trascorso un mese dalla scadenza del prestito la biblioteca si impegna a informare puntualmente gli utenti seguendo la procedura prevista da apposita circolare interna.

Restituzione: durante l'orario di servizio la restituzione avviene lasciando il materiale in un apposito contenitore nei pressi del bancone. I documenti possono essere restituiti sia personalmente, sia ricorrendo ad altre persone, senza bisogno di presentare la tessera.

È sempre possibile riporre i prestiti nel box dedicato alle restituzioni che si trova in piazza San Giovanni, nelle vicinanze dell'ingresso allo sportello polivalente pArLA.

In caso di danneggiamento o smarrimento del materiale, l'utente è tenuto a risarcire la biblioteca seguendo le indicazioni che verranno fornite dal bibliotecario, che valuterà l'opportunità di chiedere il rimborso del danno patrimoniale, oppure di far acquistare all'utente una copia identica o l'acquisto di un documento del valore analogo (da concordare con i bibliotecari, in considerazione della coerenza con il posseduto e delle esigenze della biblioteca).

La determinazione dell'eventuale importo da pagare è effettuata dalla biblioteca tenendo conto del valore di edizioni equivalenti sul mercato e del costo della procedura. Di norma il valore da rimborsare è pari al prezzo di copertina, ma può essere variabile per il materiale multimediale o fuori commercio. Gli utenti che non rimborsino i materiali danneggiati o smarriti sono sospesi dal servizio prestiti del SBT fino alla regolarizzazione della loro posizione.

Servizi di ritiro / consegna libri a domicilio: tramite il progetto *TiAscolto*, rivolto alla popolazione sopra i 70 anni di età, la biblioteca comunale di Ala è disponibile a fornire supporto per tutti coloro che si trovano nell'impossibilità di frequentare la sede.

I servizi di ritiro / consegna libri a domicilio può essere esteso su richiesta ad altri residenti che siano temporaneamente non autosufficienti, con il supporto di volontari.

Gli impegni degli utenti:

L'utente è personalmente responsabile dei materiali presi in prestito e/o in consultazione ed è tenuto a controllarne l'integrità, segnalando prontamente all'atto del prestito eventuali anomalie all'operatore. Sarà compito del bibliotecario valutare se il libro potrà comunque essere soggetto al prestito o ritirato per attività di manutenzione.

L'utente si impegna a conservare con cura e a non alterare lo stato di ciascun documento e a riconsegnarlo entro i termini stabiliti, comprese eventuali proroghe. Nel caso di mancata consegna entro i termini stabiliti, la restituzione viene sollecitata tramite e-mail seguendo la procedura interna prestabilita.

Dal momento del prestito l'utente è responsabile del documento per l'intera durata del prestito stesso. I danni riscontrati al rientro dei materiali e non rilevati in precedenza saranno considerati di responsabilità dell'utente, che dovrà provvedere al risarcimento in accordo con i bibliotecari. In caso di danneggiamento o perdita del documento dovrà prontamente avvisare la biblioteca, senza tentativi di sostituzione o riparazione.

3.5 Prestito interbibliotecario provinciale

La biblioteca, in quanto parte del SBT, garantisce il servizio di prestito interbibliotecario quale strumento unitario di collaborazione tra le biblioteche del Sistema, a favore dell'utenza sul territorio provinciale. Il servizio consente agli utenti di accedere al patrimonio complessivo delle biblioteche del SBT ammesso al prestito, assicurando pari opportunità e diritto di scelta agli utenti delle biblioteche del SBT indipendentemente dalla collocazione geografica e dalla collezione della singola struttura.

Qualora il documento richiesto non sia disponibile presso la biblioteca di riferimento dell'utente, ma risulti posseduto da un'altra biblioteca del SBT, il personale fornisce le necessarie informazioni sulla sua reperibilità e attiva, su richiesta, il prestito interbibliotecario.

Il prestito interbibliotecario provinciale ed extra provinciale è regolato da specifica disciplina, condivisa tra le biblioteche del Sistema, che ne definisce modalità di funzionamento e utilizzo. Tale disciplina prevede:

- la gratuità del servizio;
- l'evasione della richiesta entro due giorni lavorativi;
- l'informazione sulla disponibilità e i tempi di arrivo dei documenti;
- l'esclusione di materiale non ammesso al prestito. Come per il prestito, anche per il prestito interbibliotecario valgono le regole di "ammesso" - "non ammesso", decise in fase di inserimento del libro nel catalogo informatico da parte della biblioteca proprietaria.

Regole di funzionamento del prestito interbibliotecario presso la biblioteca comunale di Ala

È possibile richiedere in prestito interbibliotecario un massimo di 3 libri per volta, salvo motivate eccezioni valutate dal bibliotecario che può richiedere il parere del responsabile della biblioteca. La durata del prestito è di un mese dall'avviso di disponibilità in sede. Contestualmente all'avviso il libro sarà caricato sulla tessera dell'utente e inizierà il mese di prestito. Per il prestito interbibliotecario non è previsto il rinnovo, se non dopo motivata richiesta da parte dell'utente e approvazione da parte della biblioteca proprietaria.

Il prestito interbibliotecario, strumento cardine del Sistema, va considerato una potenzialità preziosa, ma va utilizzato con accortezza, considerando i costi di funzionamento. Va dunque utilizzato nel caso in cui il libro richiesto non fosse reperibile nella biblioteca di riferimento e nelle biblioteche adiacenti, facilmente raggiungibili dall'utente. Non si applica alle novità (libri

editi negli ultimi 3 mesi). È comunque possibile per l'utente richiedere l'acquisto del libro alla biblioteca di riferimento.

La biblioteca comunale di Ala si impegna ad inviare immediatamente la richiesta di prestito interbibliotecario di Sistema alla biblioteca proprietaria e ad avvisare prontamente l'utente della disponibilità dello stesso (entro 24 ore dalla registrazione del libro in ingresso). Si impegna inoltre a rispettare le scadenze nei confronti della biblioteca proprietaria.

3.6 Prestito interbibliotecario nazionale ed internazionale

La biblioteca di Ateneo dell'Università degli Studi di Trento svolge il servizio di reperimento libri e documenti disponibili nelle biblioteche italiane (al di fuori del SBT) e nelle biblioteche straniere, inviando poi quanto richiesto alla biblioteca richiedente presso la cui sede l'utente potrà ritirarlo (senza che sia necessario recarsi a Trento presso la biblioteca di Ateneo).

Le richieste di prestito di opere/articoli/riproduzioni non disponibili all'interno del CBT vengono rivolte al bibliotecario, che le raccoglierà, controllerà e trasmetterà all'ufficio per il prestito interbibliotecario d'Ateneo. Sarà compito del bibliotecario informare l'utente delle condizioni, degli oneri e dei tempi richiesti dalla biblioteca proprietaria.

All'arrivo delle opere richieste, l'utente viene contattato dal bibliotecario telefonicamente o via e-mail per il ritiro. I volumi vengono concessi in prestito a domicilio (salvo indicazione diversa della biblioteca proprietaria) per un periodo di 30 giorni dalla data dell'avviso, mentre le fotocopie di articoli, salvo casi particolari, restano in possesso dell'utente. Il rinnovo non è automatico ma può essere concesso per un'unica volta a discrezione della biblioteca proprietaria. I tempi di arrivo sono molto variabili, in media l'attesa è di circa quindici giorni.

A parziale copertura delle spese del servizio e di spedizione è previsto il pagamento di una quota di compartecipazione stabilita dall'Università di Trento, pari ad oggi a € 4,00 che l'utente dovrà pagare in anticipo utilizzando bonifico bancario (sarà emesso un avviso di pagamento).

La biblioteca comunale di Ala si impegna a:

- inviare immediatamente la richiesta di prestito interbibliotecario all'ufficio d'Ateneo e avvisare prontamente l'utente della disponibilità dello stesso (entro 24 ore dalla registrazione del libro in ingresso);
- rispettare le scadenze nei confronti della biblioteca proprietaria;
- fornire, su richiesta scritta di una biblioteca extra-provinciale, le opere risultanti disponibili al prestito interbibliotecario mediante spedizione postale: le spese di spedizione sono a carico della biblioteca richiedente. I bibliotecari individuano le possibili opzioni a disposizione, compreso il rinvio delle richieste a sedi bibliotecarie che posseggono le opere richieste e che hanno attive procedure di spedizione già consolidate.

Gli impegni degli utenti:

L'utente della biblioteca si impegna a rispettare i termini del prestito interbibliotecario provinciale, nazionale ed internazionale, a conservare con cura e a non alterare lo stato dei documenti, a riconsegnarli entro i termini stabiliti, a risarcire il danno in caso di smarrimento o danneggiamento.

L'utente si impegna inoltre a ritirare il libro richiesto attraverso il prestito interbibliotecario al

più presto dopo l'avviso di disponibilità da parte della biblioteca, al fine di ridurre al minimo il periodo di indisponibilità del documento. Dopo una settimana dall'avviso, il libro non ritirato verrà restituito alla biblioteca proprietaria.

3.7 Informazione, consulenza, orientamento e comunicazione

La biblioteca, durante gli orari di apertura, fornisce all'utenza il servizio di consulenza e di orientamento. I bibliotecari sono a disposizione degli utenti per istruirli ed affiancarli nella consultazione dei cataloghi, nella ricerca diretta del materiale disponibile nelle sale e nell'utilizzo delle risorse elettroniche. La biblioteca fornisce adeguata informazione in merito alla disposizione del patrimonio per aree, alle modalità di gestione del patrimonio consultato in sede, alle opportunità di accesso al patrimonio digitale e online, alle regole di comportamento da adottare. La biblioteca comunica utilizzando strumenti idonei ed adeguati per raggiungere l'utenza:

La biblioteca, in quanto parte del SBT, si impegna a:

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

La biblioteca si impegna ad aggiornare la sezione dedicata sul sito istituzionale del comune di Ala e le proprie pagine social (Facebook e Instagram). Si impegna inoltre a comunicare eventuali avvisi, le novità editoriali e gli eventi della biblioteca tramite newsletter e tramite pubblicazioni sui propri canali social.

La biblioteca invia periodicamente una newsletter (via email) per aggiornare gli iscritti in merito ad eventi in programma, nuovi titoli di libri o dvd acquistati, novità riguardanti i servizi e le opportunità offerte dalla biblioteca stessa. Chiunque si può iscrivere al servizio newsletter cliccando sul link presente sulle pagine social della biblioteca e compilando il *form* con i propri dati; riceverà in seguito una e-mail di riscontro dove potrà confermare la propria iscrizione. È possibile iscriversi alla newsletter anche compilando l'apposito modulo o inquadrando il *QR code* disponibile in biblioteca. Ogni newsletter conterrà il link per annullare la propria iscrizione. Le informazioni fornite non saranno in alcun caso cedute a terzi, in conformità a quanto previsto dal vigente Codice a tutela della Privacy.

Gli utenti possono contattare la biblioteca via e-mail (ala@biblio.tn.it) o telefonicamente (0464 671120) per:

- conoscere la disponibilità di documenti in biblioteca e in altre biblioteche del SBT (via e-mail e/o telefono);
- inoltrare richieste di prestito interbibliotecario, comunicando i dati minimi per identificare correttamente il richiedente e le pubblicazioni desiderate (preferibilmente via e-mail);
- effettuare prenotazioni di documenti (comunicando i dati minimi per identificare

correttamente il richiedente e le pubblicazioni desiderate);

- avere informazioni sullo stato dei propri prestiti e richiedere un eventuale rinnovo comunicando i dati minimi per identificare correttamente il richiedente (via e-mail e/o telefono);
- effettuare una prenotazione alle attività organizzate dalla biblioteca;
- richiedere l'iscrizione a MLOL comunicando i dati minimi per identificare correttamente il richiedente (via e-mail e/o telefono).

Se l'operatore non può evadere la richiesta telefonica in tempo reale concorderà con l'utente un successivo appuntamento telefonico o suggerirà all'utente di scrivere una e-mail di richiesta.

Eventuali suggerimenti e/o reclami potranno essere rivolti verbalmente o in forma scritta al responsabile della biblioteca o in alternativa possono essere inviati via e-mail all'indirizzo: ala@biblio.tn.it. Il modulo "Proposte e reclami" è disponibile in forma cartacea presso il banco prestiti della biblioteca.

Gli impegni degli utenti:

L'utente della biblioteca si impegna a seguire le informazioni fornite in sede e a comunicare le modalità di preferenza per ricevere le comunicazioni autorizzando l'utilizzo di eventuali indirizzi mail o numeri telefonici per le comunicazioni informatiche, telefoniche e per le newsletter.

L'utente è consapevole che l'indirizzo e-mail è la forma standard di comunicazione adottata dal SBT e che non fornirlo determina un possibile ritardo nella comunicazione relativa alle operazioni di prestito, restituzione, prenotazione e sollecito, oltre che per avvisi di cortesia in prossimità della scadenza dei prestiti.

3.8 Patrimonio e documentazione

La biblioteca comunale di Ala aderisce al Catalogo Bibliografico Trentino (CBT), catalogo unico integrato del Sistema, e alle sue evoluzioni. Provvede alla composizione, cura e aggiornamento delle collezioni documentarie secondo gli indirizzi della Carta delle collezioni. Le collezioni inventariate e/o catalogate sono rese disponibili all'utenza.

Le attività di trattamento bibliografico e di catalogazione sono effettuate seguendo le indicazioni dell'ufficio del Sistema Bibliotecario Trentino, che si avvale di standard internazionali. Il trattamento dei fondi archivistici avviene seguendo le indicazioni della Soprintendenza per i beni librari, archivistici e archeologici della Provincia autonoma di Trento, che si avvale parimenti di standard internazionali.

La composizione del patrimonio catalogato è costantemente aggiornata e accessibile tramite CBT sul portale web provinciale dedicato. Su specifica richiesta, il personale della biblioteca può orientare l'utenza verso la consultazione di materiale a disposizione in sede non visualizzabile da catalogo.

La biblioteca, in quanto parte del SBT, 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 e

revisione del patrimonio;

- seguire nell'implementazione delle collezioni i desiderata dell'utenza anche mettendo in atto attività di raccordo tra biblioteche del Sistema per un più funzionale arricchimento del patrimonio globale, nel rispetto delle specificità e la collocazione territoriale delle biblioteche;
- rispettare la politica di incremento del patrimonio, così come definita dalla Carta delle collezioni della propria struttura, di Sistema e di eventuali altre strutture con le quali attiva collaborazioni virtuose;
- conservare, rendere disponibile per la consultazione e valorizzare la documentazione presente negli archivi storici e nei fondi di conservazione.

La biblioteca comunale di Ala si impegna a gestire le raccolte secondo i seguenti principi essenziali, così come meglio specificati nella Carta delle collezioni:

- le raccolte tendono a garantire la democrazia e il pluralismo nell'informazione per favorire un uso critico e consapevole dei media informativi messi a disposizione;
- l'utilizzo dei materiali è libero e aperto a tutti, fatte salve le misure adottate per tutelare la sicurezza e l'integrità delle collezioni e dei materiali più delicati;
- le raccolte tendono a rappresentare gli interessi e i punti di vista delle diverse fasce di età, di informazione, di istruzione, di interesse culturale e professionalità.

a) Criteri di selezione per le acquisizioni

I criteri di selezione dei materiali da acquisire possono variare secondo le classi di materie e le diverse sezioni e raccolte speciali della biblioteca.

I principali criteri utilizzati ai fini dell'inclusione di un documento nelle raccolte della biblioteca sono:

- coerenza con le raccolte già presenti in biblioteca, anche in rapporto a una preventiva verifica della disponibilità ed accessibilità dei documenti nelle altre biblioteche del SBT;
- bisogni espressi dagli utenti e dalla comunità, desiderata degli utenti se coerenti con la natura delle raccolte della biblioteca;
- valore dell'opera nel suo insieme come documento della contemporaneità o come classico senza tempo, anche in relazione alla sua connessione con la realtà e con la cultura locale;
- accuratezza e affidabilità con riferimento anche all'autore, all'editore, alle recensioni e giudizi critici, all'inclusione in bibliografie e in fonti letterarie autorevoli;
- connessione, legame significativo e diretto con la realtà e la cultura locale;
- caratteristiche adeguate al tipo di utenza e di utilizzo a cui il documento è destinato;
- presenza nel documento di contenuti non reperibili su altri media;
- costo e disponibilità sul mercato.

b) Desiderata, doni e scambi

◆ Desiderata

La biblioteca si impegna a raccogliere i suggerimenti e desiderata per l'acquisto dei libri che provengono dai propri utenti: le richieste possono essere fatte attraverso l'e-mail della biblioteca (ala@biblio.tn.it) o direttamente al bibliotecario. Le richieste di acquisto pervenute dagli utenti possono essere accolte quando i documenti sono coerenti con la natura e finalità della biblioteca o costituiscono un'integrazione valida alle collezioni già presenti.

La biblioteca è tenuta ad informare l'utente richiedente nel caso di riscontro negativo alla richiesta presentata, motivata da mancanza di risorse, indisponibilità del titolo sul mercato, mancata coerenza con le collezioni documentarie presenti, disponibilità di un elevato numero di copie nel CBT.

◆ Doni

La biblioteca acquisisce materiale anche attraverso l'accettazione di donazioni di singoli documenti o di intere raccolte e fondi (con particolare attenzione ai lasciti di interi fondi documentari da parte di personalità della realtà locale). In taluni casi le donazioni vengono incoraggiate e sollecitate quando si valuta che la loro acquisizione sia coerente con la natura e le finalità della biblioteca, arricchisca ed integri collezioni già presenti, serva a colmare lacune riscontrate nelle collezioni della biblioteca stessa.

I documenti accettati in dono devono essere coerenti con la natura e le finalità della biblioteca. Essi vengono inseriti nel catalogo e resi disponibili per la consultazione e il prestito, anche interbibliotecario. Qualora non rispondano più alle esigenze di circolazione o di conservazione, possono essere soggetti a scarto, ceduti ad altre biblioteche, o destinati ad altre finalità (ad esempio per implementare il materiale nelle cassette di *bookcrossing* o venduti dalla biblioteca stessa).

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

Non vengono di norma accettati doni di libri e documenti incompleti, obsoleti o in cattivo stato di conservazione, opere d'uso strettamente scolastico, enciclopedie se non di particolare interesse per il fondo storico/di conservazione, opere a carattere confessionale di qualsiasi religione e cultura, opere già possedute di cui non si ritenga utile avere più di una copia.

◆ Scambi

Tra le modalità di acquisizione dei documenti è previsto lo scambio fra biblioteche o enti, nel rispetto del patrimonio e della *mission* della biblioteca. Oggetto di scambio possono essere, in particolare, novità editoriali o documenti difficilmente reperibili attraverso i canali ordinari di distribuzione, nonché integrazioni di collane o opere non più in commercio utili al completamento di percorsi bibliografici di interesse specifico. In cambio la biblioteca può offrire documenti di cui possiede almeno due copie identiche, o comunque beni la cui cessione non produca un danno alla completezza e coerenza del patrimonio, considerato nella sua sistematicità.

c) Conservazione, revisione, scarto

La biblioteca comunale di Ala si impegna a garantire le migliori condizioni di conservazione dei materiali che fanno parte delle raccolte, relativamente alla tipologia e alle regole di

fruizione degli stessi, garantendo l'accessibilità permanente e duratura alle opere, che risultano strumenti fondamentali per l'informazione generale o disciplinare, anche quando divenuti di interesse storico.

La biblioteca aderisce alla disciplina della conservazione differenziata e coordinata fra le biblioteche del SBT, in particolare per la gestione dei periodici, che necessita di spazi consistenti in metri lineari.

Le raccolte a scaffale aperto, e destinate al prestito, sono sottoposte a revisioni periodiche allo scopo di mantenere una raccolta documentaria attuale, aggiornata e coerente con la missione e le finalità della biblioteca stessa.

A questo scopo si adottano procedure standard di valutazione delle collezioni dal punto di vista dell'uso, della data di pubblicazione, della qualità, della natura e della rilevanza "storica" dei documenti, per stabilire in maniera omogenea e non casuale quali materiali possono restare a scaffale aperto, quali possono diventare parte del patrimonio "storico" della biblioteca e quali infine possono essere definitivamente eliminati dalle collezioni.

La selezione viene effettuata utilizzando una formula professionale denominata SMUSI (S= Scorretto, informazione falsa; M= Mediocre, superficiale, ordinario; U= Usato, deteriorato, in complesso sgradevole; S= Superato; I= Inappropriato, incoerente con la raccolta). Tale modo di procedere è applicato con accorgimenti e adattamenti funzionali che considerano la biblioteca nel suo insieme e le sue raccolte, soprattutto quella locale.

I documenti rovinati e deteriorati vengono eliminati e/o sostituiti. La procedura amministrativa che determina la cessata appartenenza di un documento al patrimonio pubblico avviene, a seguito dell'autorizzazione rilasciata dalla Soprintendenza per i beni culturali della provincia autonoma di Trento, con deliberazione della giunta comunale che autorizzi la cessata appartenenza di un documento al patrimonio. Successivamente i documenti vengono cancellati dal CBT e dai registri di inventario; il timbro recante il numero di inventario e presente sul libro viene annullato.

I documenti sdemanializzati in buone condizioni verranno offerti gratuitamente alle altre biblioteche del SBT, ad altre istituzioni, alle scuole e alle associazioni, quindi potranno essere messi in circolazione tramite i punti di *bookcrossing* o tramite pubblica vendita. I documenti sdemanializzati in cattivo stato di conservazione vengono destinati alla distruzione.

Per quanto riguarda i periodici, è dedicata particolare attenzione alla conservazione dell'editoria locale o di particolare rilievo, al di là della durata temporale e attualità del contenuto, fatta salva l'esigenza di gestire gli spazi disponibili in condizioni di sicurezza.

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

- i quotidiani locali e trentini saranno conservati per dodici mensilità (l'ultimo a disposizione immediata degli utenti in sala), ad eccezione degli articoli riguardanti il territorio locale che la biblioteca si impegna ad estrarre dal quotidiano e conservare in via permanente;
- i quotidiani nazionali d'informazione saranno conservati per tre mensilità (l'ultimo a disposizione immediata degli utenti in sala);
- i periodici settimanali saranno conservati per una mensilità (l'ultimo a disposizione immediata degli utenti in sala);
- i periodici mensili o con periodicità superiore non catalogati saranno conservati per gli ultimi 12 numeri (o con periodicità di un anno).

I fascicoli dei periodici delle testate non soggette a conservazione permanente, tranne il numero corrente, possono essere prestati al pubblico e al termine del periodo di disponibilità possono essere utilizzati per attività laboratoriali della biblioteca, donati ad associazioni senza fini di lucro o, in subordine, a singoli utenti che ne facciano specifica richiesta scritta. Nel caso non vi sia interesse da parte di alcuno, saranno destinati al macero.

Il periodo di conservazione dei singoli periodici inventariati acquistati dalla biblioteca può essere definito nella Carta delle collezioni a seconda della testata, in base alla tipologia e in ragione degli spazi a disposizione.

Gli impegni degli utenti:

L'utente della biblioteca si impegna a: segnalare le acquisizioni desiderate e ritenute significative; favorire l'arricchimento del patrimonio attraverso donazioni qualora in sua disponibilità; rispettare le motivate decisioni del personale qualificato in merito alle proprie segnalazioni e donazioni o segnalare educatamente il proprio dissenso per permettere una rivalutazione delle stesse; segnalare eventuali documenti danneggiati, usurati, lacunosi, non funzionanti per un rapido ripristino e/o scarto di ogni opera in questione.

3.9 Consultazione online del catalogo, navigazione in internet, uso strumenti informatici, MediaLibraryOnLine (MLOL)

◆ Catalogo Bibliografico Trentino (CBT)

Il catalogo principale della biblioteca comunale di Ala è parte integrante del Catalogo Bibliografico Trentino (CBT), che si consulta da qualsiasi dispositivo tramite l'indirizzo web: https://strutture-provincia.primo.exlibrisgroup.com/discovery/search?vid=39SBT_INST:39SBT_VU1

Nel catalogo confluiscono i dati di tutte le biblioteche trentine aderenti al SBT: monografie, periodici, risorse elettroniche e multimediali (inclusi gli e-book acquistati e disponibili al prestito mediante la piattaforma MLOL-Provincia di Trento), materiale musicale, compresa la documentazione locale e il materiale dei fondi antichi delle biblioteche. Previa registrazione all'interno di Primo, l'utente può autonomamente controllare la propria tessera e lo stato dei propri prestiti, salvare liste di preferiti, esportare informazioni.

La biblioteca comunale di Ala, in quanto parte del SBT, garantisce la consultazione autonoma del CBT tramite postazioni internet a libero accesso o con il supporto del personale bibliotecario, mettendo a disposizione, per quanto di competenza, postazioni dedicate e l'accesso al servizio Wi-Fi per la navigazione libera.

◆ Accesso ad internet

La biblioteca comunale di Ala riconosce l'utilità dell'informazione elettronica per il soddisfacimento delle esigenze informative ed educative della comunità e ne favorisce pertanto l'accesso gratuito.

Internet è una risorsa che in biblioteca deve essere utilizzata in coerenza con le funzioni e gli obiettivi fondamentali della stessa, così come determinati dal Regolamento di biblioteca e dalla Carta dei servizi: internet in biblioteca è da intendersi, dunque, prioritariamente come fonte di informazione per finalità di ricerca, studio e documentazione. È consentita la fruizione anche per svago, purché essa non limiti le esigenze di altri utenti del servizio.

La biblioteca dispone nei suoi spazi di copertura Wi-Fi, che rende fruibile per tutta la durata

dell'orario di servizio e senza limitazioni temporali tramite credenziali personali, con iscrizione autonoma e gratuita al servizio Trentino WiFi (con user ID e password personali).

La biblioteca si impegna a garantire l'assistenza del personale bibliotecario per le operazioni elementari di accesso al servizio e per la risoluzione dei problemi tecnici nel minor tempo possibile, mediante l'immediata comunicazione all'ufficio competente del comune e/o al centro assistenza. L'accesso al servizio internet tramite servizio Trentino WiFi può essere effettuato sia dai dispositivi personali che da alcune postazioni fisse presenti in biblioteca.

A tutela della privacy di ogni singolo utente, le postazioni messe a disposizione dalla biblioteca sono dotate di software di cancellazione dei dati di navigazione, degli eventuali documenti scaricati, delle impostazioni personalizzate dall'utente e di ogni file o programma disabilitato o cancellato. Tale software si attiva automaticamente ad ogni riavvio della postazione. L'utente che utilizza una postazione della biblioteca è pertanto consapevole che al riavvio della postazione i dati di ogni precedente sessione saranno cancellati, come pure le impostazioni eventualmente personalizzate e qualunque file scaricato. È dunque invitato a salvare ogni dato necessario per ragioni di studio, approfondimento, ricerca o altra necessità, preferibilmente inviandoli ad un proprio indirizzo di posta elettronica dal quale recuperarli successivamente o stampando i file dalle postazioni dedicate.

Per i soli utenti minorenni all'interno della biblioteca comunale di Ala è possibile accedere ad internet tramite la rete Wi-Fi della biblioteca: in tal caso saranno consegnati dai bibliotecari un user ID e una password temporanea con validità temporale limitata (mezz'ora, un'ora, un'ora e mezza). Per poter accedere alla rete Wi-Fi della biblioteca l'utente deve essere iscritto alla biblioteca ed avere l'autorizzazione scritta del genitore o di chi ne fa le veci. Si può accedere alla rete Wi-Fi della biblioteca tramite delle postazioni fisse o tramite i propri dispositivi personali.

Per ricaricare le batterie dei computer portatili o per alimentare i propri dispositivi elettronici, si può liberamente utilizzare la rete elettrica dai posti studio attrezzati facendo attenzione a non intralciare con i cavi di alimentazione e senza staccare, in nessun caso, l'alimentazione di altri dispositivi di proprietà della biblioteca.

L'utilizzo delle postazioni è consentito a non più di due persone contemporaneamente sulla stessa postazione, salvo motivate esigenze da sottoporre ai bibliotecari.

L'accesso a internet in biblioteca è gratuito, è previsto il solo pagamento di eventuali stampe. Non vengono forniti dalla biblioteca supporti per eventuale scarico di dati.

Gli utenti possono stampare in bianco e nero o a colori sulle stampanti presenti in sede i risultati delle proprie ricerche o dei propri elaborati dalle postazioni informatiche pubbliche.

In caso di necessità la biblioteca mette a disposizione cuffie auricolari personali ad ogni utilizzatore di internet nella sede; l'utente potrà ricevere un solo paio di cuffie auricolari.

Gli impegni degli utenti:

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

È vietato svolgere operazioni che influenzino o compromettano la regolare operatività della rete o ne restringano la fruizione e le prestazioni per gli altri utenti. L'utente è tenuto a risarcire i danni arrecati alle postazioni della biblioteca utilizzate.

È vietato alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni del software e dell'hardware dei computer della biblioteca. L'installazione di software sui computer della biblioteca, sia

prelevato dalla rete sia residente su altri supporti, è permessa unicamente se destinata ad estendere le funzionalità native del browser (plug-in, ecc.) e può avvenire solo con l'autorizzazione del bibliotecario e/o del responsabile dei servizi informatici comunali.

L'utente si impegna inoltre a segnalare prontamente ed educatamente eventuali malfunzionamenti dei computer o del servizio Wi-Fi affinché il personale attraverso il servizio di assistenza in remoto o tramite segnalazione ai gestori possa ripristinare al più presto il normale funzionamento.

La responsabilità delle informazioni presenti in internet è propria di ogni singolo produttore: spetta all'utente vagliare criticamente la qualità delle informazioni reperite. Il personale della biblioteca non ha il controllo delle risorse disponibili in rete, né la completa conoscenza di ciò che internet può mettere in ogni momento a disposizione del pubblico: quindi, non è responsabile per i contenuti offerti. Il personale della biblioteca può offrire periodicamente, in proprio o tramite operatori qualificati, occasioni di introduzione alle fonti informative online a vari livelli di approfondimento, a beneficio dei potenziali interessati.

Internet non può essere utilizzato per scopi vietati dalla legislazione vigente. L'utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, a norma delle vigenti leggi, per l'uso fatto del servizio internet. La biblioteca si riserva di denunciare l'utente alle autorità competenti per le attività illecite o illegali dallo stesso eventualmente compiute.

L'utente è responsabile in ordine alla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso di materiali di proprietà della Biblioteca utilizzati dalle postazioni della medesima o da proprio dispositivo.

L'utente risponde dell'utilizzo di internet dalla postazione o dal dispositivo utilizzato. È consapevole che i dati di navigazione sono registrati, nei limiti di legge, dal provider che gli ha rilasciato le credenziali personali e che tali dati potranno essere trasmessi all'autorità giudiziaria che ne facesse richiesta per indagini su eventuali illeciti.

L'utente che non si attiene alle presenti condizioni di erogazione del servizio, può incorrere nell'interruzione della sessione, nella sospensione od esclusione dell'accesso al servizio, o nella denuncia.

◆ **MediaLibraryOnLine (MLOL)**

La biblioteca comunale di Ala aderisce alla biblioteca digitale MediaLibraryOnLine (MLOL). L'iscrizione al servizio MLOL è riservata agli utenti al SBT e permette di avere accesso ad un'ampia selezione di risorse. Attraverso il portale MLOL è infatti possibile fruire gratuitamente della dotazione digitale di tutte le biblioteche aderenti al progetto. Vengono messi a disposizione e-book, musica, film, giornali, banche dati, corsi di formazione online (e-learning), archivi di immagini e molto altro. Gli ebook presenti in MLOL si possono cercare anche nel CBT.

Per l'iscrizione a MLOL è sufficiente comunicare i dati minimi per l'identificazione del richiedente e una e-mail attiva con la quale operare. Una volta effettuata la registrazione si può accedere al servizio anche da casa, 24 ore su 24 senza doversi recare personalmente in biblioteca.

3.10 Servizio di riproduzione e di digitalizzazione

Nel rispetto delle vigenti norme sulla tutela del diritto d'autore, la biblioteca permette, su richiesta, di fotocopiare o scansionare, a scopo personale e di studio, il proprio materiale bibliografico. Le tariffe dei singoli servizi sono deliberate dalla giunta comunale (Allegato A).

La biblioteca comunale di Ala offre inoltre la possibilità di stampare autonomamente documenti generati dagli utenti tramite programmi su computer della biblioteca e ricerche internet. Anche la riproduzione da risorse di rete soggette a copyright deve avvenire nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore.

È sempre esclusa la riproduzione di tesi di laurea, di manoscritti e di spartiti musicali in assenza di liberatorie da parte dei detentori dei diritti d'autore o di particolari condizioni valutate dal responsabile della biblioteca.

I documenti d'archivio, dei fondi speciali o in particolari condizioni di conservazione, così come i documenti di grande formato, possono essere riprodotti in sede con dispositivi di proprietà dell'utente solo su autorizzazione e secondo le indicazioni del responsabile. In tal caso nessun costo sarà addebitato all'utente.

Non è ammessa la riproduzione dei documenti per fini commerciali o altri che non siano studio o ricerca. Se il materiale da digitalizzare è in quantità considerevole, gli operatori concordano con l'utente i tempi di esecuzione dell'operazione. La fornitura a utenti remoti è garantita via posta elettronica, su supporto fisico spedito per posta prioritaria o con altro mezzo digitale idoneo, addebitando i costi della scansione/copia ed eventualmente della spedizione del supporto fisico, secondo le tariffe vigenti. Nel caso di scansioni sono addebitati i costi previsti. La fornitura di copie e/o scansioni richiesta da parte di biblioteche per uso istituzionale è gratuita.

3.11 Iniziative e servizi di promozione della lettura

La biblioteca propone iniziative specifiche rivolte a tutte le fasce d'età. Propone e realizza iniziative creative, culturali e di animazione sociale e favorisce la partecipazione dell'utenza e del volontariato organizzato nella realizzazione di tali iniziative. Ne dà informazione con le modalità più opportune e ne documenta i risultati.

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

La programmazione degli eventi è inoltre attenta a valorizzare le risorse culturali presenti sul territorio e a ricercare collaborazioni con associazioni e quanti intendano contribuire, nel rispetto dei principi di eguaglianza ed imparzialità. Nella sua attività di promozione culturale, la biblioteca opera inoltre in sinergia con le altre biblioteche del territorio.

La biblioteca promuove l'incontro tra le varie fasce generazionali per favorire la reciproca comprensione e rispetto. Promuove la crescita culturale e sociale e sostiene l'incontro tra le diverse culture.

Si impegna a promuovere il piacere della lettura tra i più giovani, anche aderendo a progetti specifici come *Nati per leggere e per la Musica e Mamma Lingua*.

La biblioteca offre agli istituti educativi del territorio (nido e scuola d'infanzia, istituto comprensivo) la possibilità di effettuare durante l'anno scolastico/educativo incontri volti alla promozione della lettura e della cultura, da svolgersi presso la biblioteca oppure presso le scuole stesse. Queste attività possono prevedere:

- momenti di lettura ad alta voce di albi illustrati, selezionati per la qualità dell'immagine e del testo, per creare un percorso di lettura su temi anche concordati con l'insegnante: un appuntamento periodico per promuovere i libri, trasmettere il piacere della lettura, l'educazione all'ascolto e all'immagine, affinché la lettura non

- sia solo un evento occasionale ma diventi un'abitudine nella vita dei bambini;
- incontri anche negli spazi della scuola per portare del materiale librario, che sarà presentato e lasciato in prestito alla classe;
 - visite guidate personalizzate per gruppi classe con lo scopo di promuovere la biblioteca attraverso la conoscenza degli spazi, dei servizi e dei materiali posseduti;
 - appuntamenti a cadenza mensile/bimestrale per la lettura in classe di un romanzo per la durata dell'intero anno scolastico;
 - percorso di avvicinamento alle istituzioni: un piccolo percorso di avvicinamento alle istituzioni locali, attraverso una visita personalizzata alla sede comunale e ad un incontro con gli amministratori o funzionari del comune. Durante questi appuntamenti i bambini potranno scoprire i servizi offerti dal comune alla cittadinanza, selezionati sulla base dei loro interessi e curiosità, ricevere materiale informativo sulle attività, e conoscere un referente istituzionale (che potrà mostrargli la sala consiliare, lo stemma del comune, ecc.) oltre ad altre figure rappresentative dell'attività comunale come il segretario e vicesegretario comunale, il comandante della polizia locale, ecc.;
 - visita ad uno studio d'artista, con artisti locali che incontrano dei gruppi classe per avvicinare i bambini e le bambine al mondo dell'arte e della creazione artistica;
 - percorsi di avvicinamento alla poesia, in collaborazione con poeti alensi;
 - incontri introduttivi sulla ricerca e l'uso delle informazioni da fonti diverse, articolando l'attività in moduli differenziati.

La biblioteca comunale di Ala offre periodicamente anche all'utenza iniziative di promozione del libro e della lettura e realizza, direttamente e in collaborazione con enti, associazioni, librerie e volontari, incontri con autori, presentazioni pubbliche, seminari, letture ad alta voce ed altre manifestazioni. Propone inoltre con costanza iniziative volte alla promozione della scrittura, della creatività e della socialità promuovendo l'apprendimento permanente e informale.

Si impegna sempre a promuovere la lettura e la conoscenza delle nuove pubblicazioni, con particolare attenzione alla produzione locale.

La biblioteca organizza periodicamente mostre bibliografiche allo scopo di valorizzare specifici segmenti del patrimonio e offrire visibilità a opere su argomenti che sono al centro dell'attenzione in occasione di eventi o ricorrenze.

Gli utenti e i privati cittadini possono proporre iniziative al fine di diversificare l'offerta culturale: la biblioteca valuterà la realizzabilità delle proposte sulla base della loro qualità, sostenibilità e rispondenza alle esigenze del territorio, attraverso la sottoscrizione di patti di bene comune, secondo il regolamento comunale vigente.

La biblioteca promuove la realizzazione di eventi e attività culturali anche mettendo a disposizione di enti e privati i propri spazi per conferenze, mostre, presentazioni di libri, convegni, attività creative, purché ad ingresso libero e senza scopo di lucro e a condizione che siano valutate in linea con la missione della biblioteca stessa. Per tali attività la biblioteca può fornire supporto per la realizzazione del materiale pubblicitario e per la diffusione dello stesso. Nel caso di presentazione di libri è richiesto l'omaggio di una copia.

Gli impegni degli utenti:

L'utente della biblioteca, fruitore delle iniziative proposte, si impegna a non ostacolare il

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

3.12 Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

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

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

La biblioteca si impegna ad ascoltare le proposte degli utenti in merito all'incremento delle raccolte e al servizio. Valuta le segnalazioni di eventuali suggerimenti e/o problemi attraverso la compilazione del modulo suggerimenti/reclami disponibile in biblioteca o attraverso l'invio di un'email di segnalazione all'indirizzo ala@biblio.tn.it.

Gli impegni degli utenti:

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.

4. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La biblioteca, in quanto parte del SBT, si impegna, nel rispetto della struttura generale della Carta dei servizi delle biblioteche del Sistema, ad aggiornare la Carta dei servizi per la parte di specifica competenza ogni qualvolta vengano aggiunti o modificati i servizi previsti.

La presente Carta dei servizi è valida dalla data di esecutività del provvedimento con cui essa viene approvata.

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 SBT.

Per cause di forza maggiore la presente Carta dei servizi potrà essere sospesa e sostituita dalle disposizioni temporanee necessarie per assolvere agli obblighi di legge, avendo cura in primo luogo della sicurezza delle persone che frequentano la biblioteca.