

COMUNE DI PERGINE VALSUGANA
PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO



**BIBLIOTECA SOVRACOMUNALE DI PERGINE VALSUGANA E VALLE
DEL FERSINA / IBERGAMOA' BIBLIOTEK VA PERSN ONT VAN
BERSNTOL**

-

ARCHIVIO STORICO DEL COMUNE DI PERGINE VALSUGANA

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Approvata con delibera della Giunta comunale n. 65 del 27.04.2023

successivamente modificata con deliberazione della Giunta comunale n. 213 del 16.12.2025

INDICE

| | |
|--|----|
| 1. CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA SOVRACOMUNALE DI PERGINE VALSUGANA E VALLE DEL FERSINA / IBERGAMOA'BIBLIOTEK VA PERSN ONT VAN BERSNTOL - ARCHIVIO STORICO DEL COMUNE DI PERGINE VALSUGANA .3 | |
| 1.1 Che cos'è la carta della qualità dei servizi | 3 |
| 1.2 La biblioteca sovracomunale di Pergine Valsugana e Valle del Fersina / ibergamoa'bibliotek va Persn ont van Bersntol..... | 3 |
| 1.3 L'archivio storico del comune di Pergine Valsugana..... | 3 |
| 1.4 Missione e obiettivi | 4 |
| 1.5 I principi fondamentali | 5 |
| 2. SEDE E SPAZI | 7 |
| 2.1. La sede..... | 7 |
| 2.2 L'articolazione degli spazi..... | 7 |
| 3. FRUIBILITA' DELLA STRUTTURA E DEI SERVIZI | 7 |
| 4. LE RACCOLTE DOCUMENTARIE..... | 12 |
| 4.1 Criteri di sviluppo..... | 12 |
| 4.2 Nuove acquisizioni | 13 |
| 4.3 I fondi speciali | 13 |
| 4.4 Procedure di scarto | 14 |
| 5. REGOLE COMPORTAMENTALI E OBBLIGHI | 14 |
| 5. 1 Regole di buona condotta e di civile convivenza | 14 |
| 5.2. Obblighi derivanti dalla richiesta e fruizione dei servizi bibliotecari e degli spazi e dotazioni della biblioteca..... | 15 |
| 6. ENTRATA IN VIGORE DELLA PRESENTE CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI | 17 |
| Allegati | 18 |
| - Allegato A) Indicatori di prestazione del servizio | 18 |
| - Allegato B) Disciplinare relativo all'utilizzo dell'area Gradinata della biblioteca sovracomunale di Pergine Valsugana | 19 |
| - Allegato C) Disciplinare relativo alle affissioni all'interno della biblioteca sovracomunale di Pergine Valsugana..... | 19 |

1. CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA SOVRACOMUNALE DI PERGINE VALSUGANA E VALLE DEL FERSINA / IBERGAMOA'BIBLIOTEK VA PERSN ONT VAN BERSNTOL - ARCHIVIO STORICO DEL COMUNE DI PERGINE VALSUGANA

1.1 CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

La Carta della Qualità dei Servizi descrive le modalità di erogazione dei servizi della biblioteca, allo scopo di offrire all'utenza l'opportunità di interagire e diventare parte attiva di un percorso di crescita, volto anche a formulare proposte di miglioramento dei servizi ed a controllare le prestazioni offerte.

Nel presente "contratto di servizio" la biblioteca individua i principi, le modalità e gli standard qualitativi dei servizi offerti, impegnandosi a fornire informazioni chiare su qualità e modalità della loro erogazione, nonché a rendere espliciti i diritti e i doveri di tutti coloro che ne usufruiscono.

Periodicamente gli impegni dichiarati e la qualità dei servizi offerti contenuti nel presente documento sono oggetto di indagine al fine di rilevare la soddisfazione e l'indice di gradimento da parte dell'utenza; la rilevazione diventa occasione per valutare complessivamente il servizio, riconoscere i risultati ottenuti, evidenziare le occasioni di miglioramento e definire i successivi impegni.

La Carta della Qualità dei Servizi è resa pubblica ai sensi dell'art. 32 D.lgs. 14.03.2013 n. 33 e ss.mm attraverso l'inserimento sul portale web del Comune (<http://www.comune.pergine.tn.it>), ed è visionabile presso la biblioteca.

1.2 LA BIBLIOTECA SOVRACOMUNALE DI PERGINE VALSUGANA E VALLE DEL FERSINA / IBERGAMOA'BIBLIOTEK VA PERSN ONT VAN BERSNTOL

L'atto costitutivo della biblioteca comunale di Pergine Valsugana risale al 1968. Il servizio al pubblico fu avviato nel 1970 presso i locali di Palazzo Gramatica in piazza Municipio. Dal 1974 al 2022 la biblioteca ha avuto sede presso l'edificio dell'ex Macello comunale in piazza Serra, occupando l'intero stabile, destinato ai servizi culturali del Comune. Dall'autunno 2022 la biblioteca ha sede presso il nuovo edificio di piazza Garibaldi quale parte integrante di un polo culturale cittadino costituito da biblioteca, archivio storico, teatro, cinema, sale espositive e spazi museali.

A seguito della convenzione stipulata tra i Comuni di Pergine Valsugana, Sant'Orsola Terme, Fierozzo, Frassilongo, Palù del Fersina e Vignola-Falesina, approvata con deliberazione consiliare n. 58 del 06.12.2011, dalla data della sua apertura presso la nuova struttura di piazza Garibaldi n. 7, la biblioteca ha assunto la denominazione di Biblioteca sovracomunale di Pergine Valsugana e Valle del Fersina / ibergamoa'bibliotek va Persn ont van Bersntol.

La biblioteca sovracomunale aderisce al Sistema bibliotecario trentino della Provincia autonoma di Trento, che ha funzioni di indirizzo, coordinamento, assistenza e vigilanza tecnica nei confronti delle biblioteche trentine, e si configura quale biblioteca di pubblica lettura.

I contatti della biblioteca sono i seguenti: tel. 0461502390; e-mail: biblioteca@comune.pergine.tn.it; Instagram: ([biblioteca_pergine_valsugana](#)); pagina Facebook (<https://www.facebook.com/bibliotecacomunalepergine>).

1.3 L'ARCHIVIO STORICO DEL COMUNE DI PERGINE VALSUGANA

L'archivio storico del Comune di Pergine Valsugana conserva la documentazione prodotta dall'ente dalle origini (sec. XIII) fino agli ultimi 40 anni, distinta per fondi archivistici; raccoglie inoltre documentazione proveniente da altre istituzioni o uffici e in particolare quella degli ex comuni aggregati al Comune di Pergine Valsugana.

I servizi effettuati dall'archivio storico sono: consulenza, ricerca, riproduzione, attività didattica e di valorizzazione del patrimonio documentario.

Parte dell'archivio storico comunale è conservata presso il deposito di Palazzo Cerra presso cui è possibile consultare la documentazione in apposita sala.

L'ufficio archivio storico, con erogazione strutturata dei servizi di cui sopra, fu istituito nell'anno 2001 con sede presso il sottotetto della biblioteca di piazza Serra fino al 2005, anno in cui fu trasferito, unitamente ai depositi di conservazione, presso la sede di Palazzo Cerra in piazza Garbari. Nell'autunno 2022 l'archivio storico è stato nuovamente accorpato, in quanto bene culturale, alla biblioteca sovracomunale nel polo culturale di piazza Garibaldi.

I contatti dell'ufficio archivio storico sono i seguenti: tel. 0461502381; e-mail: archivistorico@comune.pergine.tn.it

I servizi erogati dall'archivio storico sono disciplinati dal Regolamento dell'archivio storico, approvato con delibera consiliare n. 53 del 12.07.2002, e dalla presente Carta della Qualità dei Servizi.

1.4 MISSIONE E OBIETTIVI

La biblioteca eroga servizi per rispondere:

- ai bisogni di informazione, crescita e sviluppo culturale e professionale della popolazione, per sostenere l'attuazione del diritto allo studio, i percorsi della formazione permanente, le esigenze legate all'inclusione sociale, all'intrattenimento e all'impiego del tempo libero;
- alle mutate esigenze e prospettive sociali con nuove strategie.

La biblioteca si propone quindi come luogo:

- a) di formazione e apprendimento permanente, capace di favorire il dialogo fra le generazioni, anche attraverso l'uso dei vari linguaggi, da quelli tradizionali a quelli affermatosi più recentemente, quali i multimediali e i social;
- b) di integrazione sociale, in grado di accrescere la consapevolezza del valore della cultura come fattore di progresso sia civile che economico;
- c) di attenzione ai bisogni speciali legati a difficoltà nell'apprendimento o a disabilità;
- d) di espressione della composizione multiculturale e plurilingue della comunità locale;
- e) di apertura alla cultura delle minoranze linguistiche, in particolare mòchena;
- f) di confronto con i soggetti culturali, del mondo scolastico e di altre istituzioni pubbliche e private per condividere e realizzare progetti di promozione della lettura, in particolare rivolti all'utenza da zero a diciotto anni, e attività culturali di interesse collettivo, nonché per valorizzare la presenza in città di uno spazio pubblico di grande qualità;
- g) di riferimento per le diversità culturali, contribuendo ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future;
- h) di testimonianza dell'identità locale, svolgendo servizi di documentazione sull'ambito di riferimento.

La biblioteca persegue i seguenti obiettivi:

- a) favorire e rendere duraturo il contatto con la generalità della popolazione mediante l'adozione di orari di apertura adeguati alle esigenze della comunità, mettendo a disposizione spazi e ambienti confortevoli, competenze e personale qualificato, raccolte ampie e di qualità, strumenti anche tecnologici e servizi consoni ai bisogni conoscitivi della contemporaneità;
- b) miglioramento della comunicazione con l'utenza, anche attraverso il crescente utilizzo delle opportunità offerte dalle nuove tecnologie;
- c) sviluppo e consolidamento delle pratiche cooperative nell'ambito del Sistema bibliotecario trentino della Provincia autonoma di Trento;
- d) rafforzamento delle alleanze con gli enti, i gruppi e le associazioni che rappresentano segmenti importanti nella vita della città, affinché la biblioteca possa offrire le sue risorse, oltre che alla utenza che la frequenta, anche a gruppi o categorie di cittadini raggiunti attraverso l'istituzione di cui fanno parte;

- d) intercettazione di utenza che per varie ragioni non conosce, non frequenta o frequenta saltuariamente la biblioteca, in particolare adolescenti, anziani e persone in situazione di svantaggio;
- e) potenziamento della partecipazione attiva e democratica dei cittadini alle politiche culturali, porgendosi come piazza di discussione per la creazione di un pensiero critico, luogo di socializzazione e di intermediazione tra le istituzioni e la cittadinanza;
- g) sviluppo e progresso nella qualità delle proprie raccolte, in relazione alla propria missione, agli obiettivi sopra delineati ed alla domanda espressa e potenziale della popolazione di riferimento, tramite un continuo aggiornamento, da realizzare secondo i criteri definiti nella Carta delle collezioni.

1.5 I PRINCIPI FONDAMENTALI

La biblioteca ispira la propria azione ai principi del “Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche” nel perseguire la libertà e il benessere della società e degli individui. In questo senso intende porsi anche come uno spazio cittadino di qualità, liberamente utilizzabile, aperto alla condivisione e al confronto, un luogo di incontro e di dibattito per la crescita culturale della città e del territorio.

La biblioteca opera altresì nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” e fa proprie le raccomandazioni contenute nella Direttiva del Ministro per i Beni e le Attività Culturali del 18 ottobre 2007, in materia di adozione della “Carta della qualità dei servizi degli istituti e dei luoghi della cultura”.

Uguaglianza

L'uguaglianza è intesa come rifiuto di ogni discriminazione e come rispetto e valorizzazione delle diversità. La biblioteca offre i propri servizi in regime di parità, senza operare alcuna distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione fisica, sociale, economica o grado di istruzione.

Essa si propone di attuare azioni positive di sostegno e supporto nei confronti dei soggetti diversamente abili o in temporaneo stato di minorità e interviene con aiuti specifici nei confronti delle persone meno capaci di utilizzare autonomamente la struttura e le risorse a disposizione.

Imparzialità

L'imparzialità si esprime nell'impegno a curare in modo uniforme le richieste di servizio provenienti dall'utenza, nel rispetto del solo ordine di presentazione e nella applicazione costante delle regole fissate. La biblioteca non prevede il ricorso ad eccezioni rispetto alle correnti condizioni di servizio, ma – nel rispetto dell'interesse collettivo – si impegna a diversificare ed arricchire nel tempo le modalità standard di erogazione, prevedendo il trattamento differenziato di casi particolari, riconducibili non a soggetti singoli, ma a gruppi di utenza portatori di bisogni specifici.

Diritto di scelta

Il diritto di scelta si esprime nell'esclusione di ogni censura ideologica, politica e religiosa all'atto della selezione dei documenti e nell'impegno della biblioteca a raccogliere le diverse forme di documentazione in grado di riflettere la pluralità dei punti di vista negli orientamenti di pensiero e nei giudizi sull'evoluzione della società, allo scopo di favorire un uso critico e consapevole dei media a disposizione.

Continuità

I servizi vengono erogati in modo continuo e regolare nell'ambito degli orari comunicati al pubblico. La biblioteca garantisce l'apertura al pubblico in tutti i mesi dell'anno, riducendo al minimo i periodi di chiusura.

Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione dei servizi vengono tempestivamente comunicati tramite avvisi nella sede, sito web e social media attivi.

Buona amministrazione

La biblioteca assicura che il personale interno ed esterno, dotato di cartellino di riconoscimento, applichi il “Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni” approvato dal Comune di Pergine Valsugana ed il “Codice deontologico dei bibliotecari” approvato dall’Associazione Italiana Biblioteche e che agisca nei rapporti con l’utenza, con cortesia, disponibilità, ascolto, assistenza, e segua periodicamente corsi di formazione ed aggiornamento per fornire un servizio di qualità.

Nelle comunicazioni telefoniche e telematiche il personale comunica all’utenza il proprio nome di battesimo, in modo tale da essere facilmente identificato.

Trasparenza e tutela della privacy

La biblioteca garantisce una chiara e puntuale informazione sulle modalità di accesso e funzionamento dei propri servizi, favorendo la semplificazione delle procedure, riducendo al minimo gli adempimenti richiesti all’utenza per la fruizione dei servizi.

Sul portale web comunale sono pubblicati i documenti programmatici relativi alle risorse disponibili e all’attività annuale, nonché tutta la modulistica aggiornata e le modalità di fruizione dei servizi offerti.

L’accesso ai documenti amministrativi di pertinenza della biblioteca è garantito nel rispetto della normativa in vigore.

Ad ogni contatto con l’utenza si applicano le norme inerenti il diritto di tutela dei dati personali e sensibili dei propri iscritti, ai sensi dei vigenti “Codice in materia di tutela dei dati personali” (D. Lgs.196 del 30 giugno 2003, e successive modifiche e integrazioni) e-“Regolamento (UE) n. 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati”.

Non si effettua alcun controllo sui contenuti delle letture e delle informazioni reperite dall’utenza.

All’atto dell’iscrizione ai servizi è consegnata all’utenza una chiara “Informativa” sulle condizioni e le modalità relative al trattamento e alla conservazione dei dati raccolti.

Partecipazione

La biblioteca promuove la partecipazione dell’utenza, garantendo modi semplici per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami.

Favorisce il loro ruolo attivo nella formazione e nell’incremento delle raccolte, offrendo l’opportunità di presentare richieste di acquisto di pubblicazioni e di donare libri o altro materiale da acquisire all’interno della collezione o destinare alla vendita.

Considera l’ascolto dell’utenza come un canale privilegiato di apprendimento e crescita: per tale ragione propone periodicamente dei questionari sulla qualità e soddisfazione dei servizi resi. I dati aggregati sono resi pubblici nella sezione “Amministrazione trasparente” del sito internet comunale.

La biblioteca accoglie volontari e ospita studenti per tirocini formativi e persone che svolgono lavori di pubblica utilità.

La biblioteca mantiene attivi propri account social con l’intenzione di implementare un dialogo costante e aperto in particolare con le nuove generazioni, promuovendo la comunicazione delle attività e proposte offerte attraverso una specifica pagina Facebook (<https://www.facebook.com/bibliotecacomunalepergine>) e Instagram ([biblioteca_pergine_valsugana](#)).

L’utenza può presentare reclami segnalando disservizi o problematiche tramite la modulistica presente sul sito internet comunale o disponibile in biblioteca, specificando le proprie generalità. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Efficacia, efficienza ed economicità

La biblioteca persegue il continuo miglioramento dei servizi resi, ispirando il proprio funzionamento ai criteri di efficacia e di efficienza, anche promuovendo all’interno del Sistema

bibliotecario trentino della Provincia autonoma di Trento, in regime di reciprocità, progetti cooperativi dai quali derivare economie di scala.

In conformità all'obbligo derivante dalla vigente normativa provinciale, la biblioteca predispone le rilevazioni di misurazione annuale per le biblioteche pubbliche trentine richieste dal Sistema bibliotecario trentino della Provincia autonoma di Trento.

Si impegna a fornire valutazioni in merito agli effetti dell'investimento complessivo prodotto a favore della comunità, sia in termini di risparmio consentito alle famiglie, grazie all'accesso ai propri servizi, che in termini di crescita culturale ("Bilancio sociale").

Per definire gli obiettivi di qualità, la biblioteca fissa alcuni requisiti minimi di servizio riferiti alle prestazioni garantite, come da allegato A).

Gratuità

La biblioteca offre in regime di gratuità i servizi di base.

Può essere prevista la compartecipazione alle spese sostenute dal Comune di Pergine Valsugana per l'erogazione di eventuali servizi aggiuntivi.

2. SEDE E SPAZI

2.1. LA SEDE

La sede della biblioteca e dell'archivio storico è situata in piazza Garibaldi n. 7. La sala studio al piano terra si trova al civico n. 8.

In prossimità della sede della biblioteca sono disponibili parcheggi per auto e biciclette e un parco pubblico. È facilmente raggiungibile dalla stazione dei treni e dalla fermata delle autocorriere.

L'edificio risponde pienamente ai requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di abbattimento delle barriere architettoniche e dispone di ascensore per l'accesso a tutti i piani.

La struttura è fornita di tutte le dotazioni di sicurezza necessarie alla tutela della incolumità di chi la frequenta. A tale riguardo sono stati predisposti tutti i documenti previsti dal "Testo unico sulla salute e sulla sicurezza sul lavoro" e definite le procedure di sicurezza in caso di evacuazione.

In prossimità degli accessi alla sede è attivo un servizio di videosorveglianza.

Tutta la struttura è servita da copertura internet WiFi.

2.2 L'ARTICOLAZIONE DEGLI SPAZI

L'estensione delle parti interne della biblioteca è di complessivi 2.165 mq, così suddivisi:

Piano interrato, 490 mq, dotato di gradinata multifunzionale con sedute e piani di appoggio informali, sala conferenze, area video, sala studio, area ristoro con distributori automatici, book-crossing, servizi igienici.

Piano terra, 480 mq (comprensivi di sala studio indipendente da n. 37 posti con postazioni cablate, armadietti, box consegna libri e servizi igienici), dotato di banco di accoglienza e prima informazione, postazioni internet ed emeroteca.

Piano ammezzato e ballatoi, 325 mq.

Primo piano, 420 mq, dedicato alle attività di bambini e adolescenti; è dotato di emeroteca, postazioni internet, area per parcheggio passeggini, tana ludica, spazio baby pit-stop con fasciatoio e armadietti.

Secondo piano, 450 mq (comprensivi di sala studio p. Salvatore Piatti con n. 33 postazioni, di cui n. 28 cablate, e 114 mq destinati ad archivio storico comunale e relativi locali tecnici).

3. FRUIBILITÀ DELLA STRUTTURA E DEI SERVIZI

ACCESSIBILITÀ

L'accesso alla struttura è libero e gratuito.

L'utenza di età inferiore ai 6 anni può accedere solo sotto la diretta sorveglianza di una persona maggiorenne, che è a tutti gli effetti responsabile delle azioni e del corretto uso dei materiali da parte di tale utenza.

Il personale della biblioteca non svolge sorveglianza o accudimento nei confronti della utenza minorenni.

È consentito l'accesso con animali da compagnia, purché dotati degli accorgimenti necessari (es. museruola, guinzaglio) a seconda della tipologia di animale, in modo da non costituire disturbo o pericolo per l'utenza.

È consentito altresì l'accesso in biblioteca ai cani guida che accompagnano persone non vedenti.

ORARI

La biblioteca effettua un orario di apertura settimanale molto ampio e continuato, in grado di rispondere alle diverse esigenze della comunità servita.

Gli orari sono i seguenti: lunedì, mercoledì, giovedì e sabato dalle ore 9.00 alle ore 18.00; martedì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 19.00. Per permettere il riordino dei materiali, il salvataggio dei dati e la regolare uscita dell'utenza, tutti i servizi cessano 10 minuti prima dell'orario di chiusura, con abbassamento dell'intensità delle luci interne, avviso fonico di chiusura e blocco delle porte d'accesso utilizzabili per il solo deflusso dell'utenza.

Sala studio al piano terra: tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 23.00 compresi i festivi.

Archivio storico: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30, preferibilmente su appuntamento.

SERVIZI

Servizi liberi e gratuiti

La fruizione dei seguenti servizi è libera e gratuita:

1. ASSISTENZA E INFORMAZIONE su tutto ciò che riguarda i servizi della biblioteca, i materiali posseduti e la loro localizzazione attraverso il catalogo del Sistema bibliotecario trentino, gli strumenti e le tecniche di ricerca da impiegare, fornendo istruzioni per l'uso del catalogo on line e per tutti gli altri repertori di ricerca (bibliografie, enciclopedie, dizionari generali e specifici delle diverse materie, dizionari biografici, ecc.), l'assistenza per la ricerca di materiali presso altre biblioteche o centri specialistici; l'assistenza all'uso della biblioteca digitale; l'assistenza e la consulenza sono offerte anche telefonicamente contattando il seguente numero: 0461502390 e a mezzo posta elettronica all'indirizzo mail: biblioteca@comune.pergine.tn.it;

2. CONSULTAZIONE in loco di libri, periodici e quotidiani esposti a scaffale, senza alcuna limitazione quantitativa.

L'utenza è inviata a lasciare sui tavoli i documenti consultati e a non ricollocarli sugli scaffali. Giornali e riviste a scaffale aperto devono essere consultati dalla singola utenza uno per volta;

3. PARTECIPAZIONE alle attività culturali e di promozione della lettura, libere o su prenotazione;

4. VISITE GUIDATE alla struttura e ai suoi servizi, da concordare previamente con il personale;

5. FRUIZIONE DELLO SPAZIO GRADINATA al piano interrato: da prenotare tramite specifico applicativo web per attività culturali coerenti con le finalità della biblioteca (es. presentazione libri, incontri con gli autori ecc.) in orario di apertura al pubblico, nel rispetto dell'apposito disciplinare allegato alla presente sotto la lettera B);

6. FRUIZIONE DELLA VETRINA ESPOSITIVA al piano terra: da richiedere tramite e-mail all'indirizzo cultura@comune.pergine.tn.it per esposizioni temporanee di durata massima di trenta giorni, coerenti con le finalità della biblioteca, secondo le indicazioni fornite dal personale dell'ufficio attività culturali;

7. INTERNET WIFI: l'utilizzo del servizio all'interno degli spazi della struttura è gratuito e senza limiti di tempo. Per ottenere le credenziali di accesso è necessario registrarsi autonomamente alla rete provinciale Trentino WiFi;
8. PUNTO DI RISTORO al piano interrato;
9. BABY PIT-STOP E FASCIATOIO in dotazione ai servizi igienici del primo piano. In tutti gli spazi della biblioteca è consentito l'allattamento.

Servizi con tessera gratuita

La fruizione dei seguenti servizi necessita della previa iscrizione gratuita al Sistema bibliotecario trentino, la quale può essere richiesta per se medesimi, o per conto di minori da chi esercita la responsabilità genitoriale o, in nome e per conto di Enti, dal legale rappresentante, presso la sede della biblioteca o compilando ed inviando all'indirizzo e-mail: biblioteca@comune.pergine.tn.it la modulistica presente sulla apposita pagina della biblioteca del sito internet comunale, ed è attestata dal rilascio gratuito di una tessera nominativa di validità illimitata e fruibile presso tutte le biblioteche aderenti al Sistema:

1. CONSULENZA SPECIALISTICA E PERSONALIZZATA: consente di fruire dell'apporto qualificato del personale della biblioteca per la redazione di bibliografie personalizzate di primo orientamento per finalità legate allo studio e all'approfondimento personale o a tema o destinate a particolari categorie di utenza (bambini, ragazzi, stranieri) o nell'uso delle banche dati disponibili. Per ricerche di media o alta complessità, che non possano essere concluse entro pochi minuti o che comunque non risultino compatibili con il normale servizio di assistenza al pubblico, l'utenza potrà concordare un appuntamento con un operatore.

2. PRESTITO: consente di richiedere qualsiasi materiale (libri, DVD, CD musicali, audiolibri etc.) presso una qualsiasi biblioteca del Sistema bibliotecario trentino.

Tutto il materiale posseduto è incluso nel catalogo on line, le cui procedure di aggiornamento hanno cadenza giornaliera.

L'iscrizione al servizio di prestito comporta l'autorizzazione al personale della biblioteca ad inviare solleciti per posta elettronica per la restituzione dei libri dati in prestito, oppure avvisi e news attinenti le attività ed i servizi della biblioteca e impegna l'utenza a comunicare alla biblioteca ogni variazione dei dati personali e delle informazioni che ha fornito al momento del rilascio, sia per facilitare le comunicazioni della biblioteca, sia per partecipare attivamente all'aggiornamento statistico dei dati sugli utilizzatori del servizio.

L'utente può controllare la situazione della sua tessera accedendo con identificazione al Servizio unico di consultazione del Sistema bibliotecario trentino Discovery https://strutture-provincia.primo.exlibrisgroup.com/discovery/search?vid=39SBT_INST:39SBT_VU1, previa autenticazione (mail social login) da richiedere presso la biblioteca.

Quantità massima dei documenti da poter prendere in prestito

L'utenza può prendere in prestito un numero massimo di 10 documenti per volta fra:

- a) volumi (incluso un kit multimediale)
- b) cd audio
- c) dvd, audiolibri
- d) documenti provenienti dal prestito interbibliotecario (al massimo 3);
- e) fascicoli delle riviste e dei periodici non catalogati, tranne il numero corrente.

Sono esclusi dal prestito:

- a) tutti i documenti pubblicati da oltre settanta anni, edizioni rare o di pregio;
- b) i documenti appartenenti al Fondo Crivelli;
- c) i documenti destinati alla consultazione generale, ad eccezione dei dizionari;
- d) le riviste specialistiche catalogate (es. Studi trentini di scienze storiche);

- e) i CD pubblicati negli ultimi 18 mesi (per il rispetto della vigente normativa in materia di tutela del diritto d'autore);
- f) i quotidiani e i periodici in corso;
- g) le tesi di laurea
- h) i giochi.

Registrazione e durata del prestito

La registrazione del prestito avviene a cura dell'operatore di norma alla presenza dell'utente, che può verificare la correttezza della registrazione e la corrispondenza dello stato dei suoi effettivi prestiti con quella registrata nella banca dati.

La durata del prestito è fissata in:

- 30 giorni per i libri a stampa;
- 10 giorni per gli audiovisivi, gli audiolibri, i CD, i fumetti e i dizionari.

La restituzione dei documenti presi in prestito può essere fatta personalmente dall'utenza, o da altre persone da questa incaricate, presso la biblioteca, ai banconi, oppure nell'apposito box a piano terra, all'ingresso della sala studio. Per la restituzione non è necessario esibire la tessera.

Rinnovo e prenotazione del prestito

È possibile prolungare la durata del prestito per pari periodo se nel frattempo i documenti non sono stati prenotati dall'utenza, presentando apposita richiesta a partire da 5 giorni prima della scadenza del prestito.

L'utenza può prenotare fino a un massimo di 5 documenti già in prestito. Una volta rientrata l'opera prenotata, il gestionale invia in automatico un'e-mail di disponibilità al richiedente. L'opera viene tenuta in deposito presso i banconi della biblioteca per 10 giorni, trascorsi i quali il documento, se non ritirato, viene reso disponibile al libero prestito.

Le richieste di rinnovo o di prenotazione possono essere effettuate nelle seguenti modalità:

- a) per posta elettronica, all'indirizzo biblioteca@comune.pergine.tn.it
- b) per telefono, chiamando i seguenti numeri telefonici: 0461502390 - 0461502391;
- c) recandosi presso la sede della biblioteca.

Procedure di gestione del prestito in caso di emergenza

In caso di gestione manuale del prestito determinata dall'indisponibilità dei sistemi informatici, i servizi di rinnovo e prenotazione nonché il prestito interbibliotecario sono temporaneamente non disponibili. I documenti restituiti, in attesa di essere scaricati al riavvio delle procedure automatizzate, non potranno essere presi in prestito da altra utenza.

3. PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO: consente di richiedere gratuitamente in prestito da altre biblioteche del Sistema bibliotecario trentino documenti non posseduti dalla biblioteca. Possono essere richiesti contemporaneamente n. 3 documenti, rivolgendosi al personale presente in biblioteca.

L'utenza sarà prontamente avvisata della disponibilità dei libri richiesti, che dovranno essere ritirati entro 10 giorni, decorsi i quali verranno restituiti alla biblioteca proprietaria.

L'utente che, senza alcun preavviso, non ritira entro i termini i documenti richiesti tramite il prestito interbibliotecario, viene sospeso da questo servizio presso la biblioteca per un mese.

L'eventuale rinnovo del prestito verrà concordato con la biblioteca proprietaria.

Non si attiva il servizio per opere che sono disponibili in sede ed in prestito al momento della richiesta, salvo che per attività e progetti di promozione della lettura organizzati dalla biblioteca.

Anche la biblioteca consente alle biblioteche della provincia di usufruire del proprio patrimonio, con le limitazioni previste dalle norme generali sulla circolazione dei documenti. L'utente remoto interessato a un documento localizzato tramite il catalogo on line deve rivolgersi alla propria biblioteca che provvederà a inoltrare la richiesta.

4. PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO NAZIONALE E INTERNAZIONALE: consente di richiedere in prestito da una biblioteca italiana o estera opere non presenti nel Catalogo bibliografico trentino tramite la Biblioteca Universitaria Centrale di Trento. È possibile richiedere contemporaneamente fino ad un massimo di 2 volumi.

Al momento del prestito l'utenza è tenuta ad esibire ricevuta di pagamento delle spese di spedizione all'ordine dell'Università degli Studi di Trento, ove previste.

L'utenza sarà prontamente avvisata della disponibilità del materiale richiesto che dovrà essere ritirato entro 10 giorni, decorsi i quali verranno restituiti alla biblioteca Universitaria Centrale di Trento.

L'utente che, senza alcun preavviso, non ritira entro i termini i documenti richiesti tramite il prestito interbibliotecario, viene sospeso da questo servizio presso la biblioteca per un mese.

5. PRESTITO DIGITALE (MLOL - MEDIALIBRARYONLINE): consente, tramite la piattaforma MediaLibraryOnLine, la consultazione o il prestito (download) di e-book, musica, video didattici, giornali e riviste, banche dati, corsi di formazione online (e-learning), archivi di immagini, in qualunque luogo, utilizzando i propri dispositivi (mobili o personal computer).

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

- fino a 4 e-book download al mese. La durata del prestito è di 14 giorni, non rinnovabile;
- e-book open: illimitati.

È possibile prenotare, sempre autonomamente attraverso il proprio account, gli e-book già in prestito. MLOL invia un'e-mail per avvisare quando l'e-book è disponibile per il prestito.

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

L'iscrizione al servizio può essere effettuata nelle seguenti modalità:

- a) per posta elettronica, all'indirizzo: biblioteca@comune.pergine.tn.it
- b) recandosi presso la sede della biblioteca.

Non si accettano iscrizioni telefoniche.

6. PRENOTAZIONE COPIA PRESSO ALTRA BIBLIOTECA DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO TRENINO: i bibliotecari possono prenotare tramite applicativo un libro presente presso le biblioteche aderenti al Sistema bibliotecario trentino a nome dell'utente richiedente, il quale provvederà in autonomia al ritiro dello stesso presso la sede della biblioteca prestante nel rispettivo orario di apertura.

7. SUGGERIMENTI DI ACQUISTO: l'utenza può proporre richieste di acquisto tramite uno specifico modulo disponibile presso il bancone del prestito. Qualora conforme ai criteri della Carta delle collezioni, la biblioteca valuta se dar corso alla richiesta. Dal momento in cui l'utenza richiedente è avvisata della disponibilità dei documenti proposti, decorre il termine di cinque giorni per provvedere al loro ritiro, altrimenti vengono resi disponibili per altra utenza. Per garantire la più ampia partecipazione a questo servizio, possono essere presentate un massimo di 10 richieste a testa nel corso dell'anno solare.

8. RIPRODUZIONE E STAMPA: consente la riproduzione per uso personale e di studio dei libri e periodici che fanno parte del patrimonio della biblioteca, nel rispetto delle limitazioni fissate dalle norme in materia di "Protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio" (Legge n. 633 del 22 aprile 1941 ss.mm). Sono escluse quelle opere la cui riproduzione viene considerata dannosa per l'integrità dell'esemplare.

Non è consentita la riproduzione di materiale esterno al patrimonio della biblioteca.

Le tesi di laurea non sono fotocopiable, ad esclusione dell'indice e della bibliografia.

La riproduzione può essere eseguita utilizzando mezzi propri (macchina fotografica, smartphone o altri dispositivi) o tramite fotocopiatrice o scansione, utilizzando le macchine presenti in biblioteca o a mezzo stampa dalle postazioni riservate all'utenza.

In ogni caso è necessario interpellare previamente il personale della biblioteca.

Le tariffe per i servizi di fotocopiatrice, scansione e stampa sono fissate dalla Giunta comunale e sono rese note mediante pubblicazione sulla apposita pagina della biblioteca del sito internet comunale e mediante affissione presso le fotocopiatrici presenti in biblioteca.

Al fine di sostenere l'attività delle associazioni perginesi iscritte al Registro delle Associazioni del Comune di Pergine Valsugana, la biblioteca effettua la fotocopiatrice gratuita di documenti inerenti l'attività dell'associazione per un massimo di 500 copie (facciate formato A4) annue in bianco e nero e 50 (facciate formato A4) a colori.

9. UTILIZZO DELLE POSTAZIONI INTERNET: consente attraverso le postazioni dedicate alla utenza di accedere gratuitamente a internet con limitazione giornaliera di massimo due ore consecutive, indipendentemente dalla presenza di postazioni libere.

Le richieste di utilizzo delle postazioni sono accolte in ordine di arrivo e non sono consentite prenotazioni anticipate.

Per l'utilizzo è richiesto l'intervento del personale della biblioteca che sblocca l'accesso alla postazione e verifica, in caso di utenza minore di 18 anni, l'autorizzazione alla navigazione in internet; per ottenere le credenziali di accesso ad internet è necessario registrarsi autonomamente alla rete provinciale Trentino WiFi.

Per tutelare la privacy dell'utenza, alla disconnessione o riavvio del terminale e comunque al termine delle due ore di utilizzo, tutti i dati presenti nel computer vengono eliminati in maniera irreversibile, questo accade anche nel caso di riavvio o spegnimento accidentale o involontario del computer, pertanto sarà cura dell'utenza provvedere al salvataggio dei dati su un proprio account di posta elettronica oppure stampare su carta come da precedente punto 7.

Non è consentito immettere dati nei terminali tramite memorie USB.

10. UTILIZZO DELL'AREA VIDEO PER LA VISIONE DI DVD DELLA BIBLIOTECA: il servizio include anche la fornitura di cuffie audio, da richiedere al personale della biblioteca.

11. UTILIZZO DELLA SALA STUDIO AL PIANO TERRA: durante gli orari di chiusura della biblioteca è consentito solo tramite apposito badge gratuito da richiedere presso la struttura o compilando ed inviando all'indirizzo e-mail: biblioteca@comune.pergine.tn.it la modulistica presente sulla apposita pagina della biblioteca del sito internet comunale. Il badge è rilasciato alle persone maggiori di anni 18.

12. UTILIZZO DELLA SALA STUDIO "PADRE SALVATORE PIATTI" AL SECONDO PIANO: la sala "Padre Salvatore Piatti", annessa all'archivio storico, è riservata agli utenti e al personale dell'archivio storico comunale in orario di apertura dello stesso. La sala può essere utilizzata dagli utenti della biblioteca in orario di chiusura del servizio archivistico e anche contemporaneamente agli utenti e al personale dell'archivio storico, nel rispetto delle esigenze e delle modalità di consultazione, studio e ricerca di questi ultimi.

13. UTILIZZO DEGLI ARMADIETTI PRESENTI NELLA STRUTTURA: è consentito previa richiesta delle relative chiavi al bancone che andranno restituite al termine della permanenza in biblioteca e comunque almeno 10 minuti prima della chiusura della stessa; ogni singola utenza non può utilizzare più di un armadietto.

4. LE RACCOLTE DOCUMENTARIE

4.1 CRITERI DI SVILUPPO

La biblioteca incrementa costantemente le proprie raccolte documentarie attraverso acquisti, donazioni e scambi in coerenza con i propri compiti istituzionali e le proprie finalità di servizio.

Per la descrizione in dettaglio dell'articolazione, dell'ordinamento, dei criteri di sviluppo e dei livelli di copertura del patrimonio, si rinvia alla specifica Carta delle collezioni, documento con il

quale la biblioteca si dota di uno strumento indispensabile di programmazione e di trasparenza nell'ambito della propria politica documentaria.

In relazione alla propria missione di biblioteca per tutti e per ognuno, aperta alla comunità ma anche rispettosa delle esigenze informative e culturali individuali e di gruppo, la biblioteca si doterà di raccolte che:

- siano rivolte alla soddisfazione dei bisogni di informazione, svago, formazione, studio e ricerca della propria comunità;
- rispondano alle esigenze informative espresse dall'utenza;
- tendano all'omogeneità nella copertura delle diverse aree tematiche e di interesse;
- riflettano i vari livelli di approfondimento necessari a un pubblico composito;
- garantiscano la pluralità dei punti di vista per favorire un uso critico dei media messi a disposizione;
- offrano contenuti nelle diverse forme che lo sviluppo della tecnologia mette oggi a disposizione;
- si rinnovino costantemente per garantire un elevato livello di appeal, attraverso l'afflusso continuo di novità e la revisione costante dei settori;
- si sviluppino nella prospettiva dell'integrazione con le raccolte delle altre biblioteche del Sistema bibliotecario trentino della Provincia autonoma di Trento;
- garantiscano la costituzione e lo sviluppo costante di un settore dedicato alla cultura, alla lingua, alle tradizioni e alla storia del territorio e della popolazione mòchena;
- tengano conto di bisogni speciali legati a difficoltà nell'apprendimento o a disabilità;
- riflettano la composizione multiculturale e plurilingue della comunità locale.

4.2 NUOVE ACQUISIZIONI

GLI ACQUISTI

Le scelte di acquisto vengono effettuate dall'Ufficio con il supporto dei bibliotecari in piena autonomia professionale, attraverso:

- la valutazione della raccolta nel suo complesso, allo scopo di far emergere carenze e lacune;
- l'analisi delle indicazioni provenienti dalle statistiche d'uso, dai suggerimenti di acquisto della utenza e dalle istanze di prestito interbibliotecario che la biblioteca invia ad altre biblioteche.

I criteri generali per l'individuazione dei singoli testi da acquisire sono riconducibili ai principi della:

- rispondenza ai bisogni espressi e inespressi della comunità;
- coerenza con le raccolte già presenti;
- rilevanza dell'opera in relazione al contenuto e all'autorevolezza degli autori.

I libri acquisiti a patrimonio non vengono foderati per scelta di tutela ambientale e di ottimizzazione delle risorse.

LE DONAZIONI

La biblioteca accoglie il materiale documentario offerto per tramite di lasciti e donazioni, destinandolo a vari usi che, con le seguenti modalità, concorrono a potenziare il servizio offerto:

- acquisizione al patrimonio;
- scambio con altre biblioteche;
- dono alla utenza in occasione di manifestazioni ed eventi promozionali;
- vendita in occasione di manifestazioni ed eventi promozionali.

Si rinvia alla Carta delle collezioni per la descrizione dettagliata dei criteri e delle modalità utilizzate per la gestione delle donazioni.

4.3 I FONDI SPECIALI

SEZIONE DI DOCUMENTAZIONE LOCALE

È presente una sezione di documentazione locale che raccoglie i materiali che trattano della città di Pergine Valsugana e del suo territorio, con particolare attenzione agli aspetti storici, geografici ed

economici in modo da documentare, conservare e valorizzare anche la produzione editoriale locale. Questa è l'unica sezione in cui la biblioteca svolge funzioni di biblioteca di conservazione.

FONDO CRIVELLI

La collezione antica di circa 500 unità comprende vari documenti che riflettono gli ambiti di interesse della Famiglia Crivelli e in particolare l'agronomia, il diritto, l'irredentismo oltre che una notevole collezione di letteratura anche in tedesco e francese dell'Ottocento. Il fondo librario, catalogato nel Catalogo bibliografico trentino (CBT), correda il fondo archivistico acquisito dal Comune di Pergine Valsugana e conservato presso l'archivio storico comunale.

SEZIONE RELATIVA ALLA CULTURA MÒCHENA

È presente una sezione di documentazione mòchena che raccoglie i materiali che trattano del territorio della Valle del Fersina, con particolare attenzione agli aspetti linguistici, storici, geografici ed economici.

4.4 PROCEDURE DI SCARTO

SCARTO DI VOLUMI

Strettamente connessa a una corretta gestione delle raccolte è l'attività di scarto dei volumi obsoleti, danneggiati, dai contenuti non più attuali. È compito del personale della biblioteca formulare la proposta dei documenti da scartare, in base alla normativa vigente, accompagnata anche dalla scelta di sostituire le opere scartate con nuovi titoli o altre opere di contenuto analogo o più aggiornato.

I libri e gli altri documenti che non fanno più parte delle raccolte della biblioteca, previa autorizzazione da parte degli organi provinciale competenti, vengono posti in vendita al pubblico.

SCARTO DI GIORNALI E PERIODICI CARTACEI

I quotidiani nazionali cartacei sono conservati per un mese.

I quotidiani trentini cartacei sono conservati per tre mensilità.

Le riviste e i periodici non catalogati sono conservati per gli ultimi 12 mesi.

I fascicoli delle riviste e dei periodici non catalogati, tranne il numero corrente, possono essere prestati al pubblico. Al termine del periodo di conservazione, ossia dopo 12 mesi, possono essere donati ad associazioni, enti e/o singola utenza che ne facciano richiesta o destinati al riciclo.

5. REGOLE COMPORTAMENTALI E OBBLIGHI

5.1 REGOLE DI BUONA CONDOTTA E DI CIVILE CONVIVENZA

L'utenza che accede e permane nella struttura o che fruisce dei servizi e delle attività disponibili nella medesima è obbligato al rispetto delle regole di buona condotta e di civile convivenza (comprese quelle affisse negli spazi della struttura), nonché di attenzione e diligenza nell'utilizzo del patrimonio bibliotecario, anche ritirato in prestito, e degli arredi, attrezzature ed impianti, anche tecnologici, ivi presenti.

Nelle postazioni di lettura e studio e negli spazi diversi da quelli dedicati al ristoro è fatto divieto di consumare cibi e bevande, ad eccezione di utilizzo di sole bottigliette d'acqua con tappo richiudibile.

Tavoli e piani di appoggio devono essere mantenuti puliti ed i rifiuti conferiti negli appositi contenitori della raccolta differenziata.

È consentito l'accesso ai servizi igienici, ad esclusione di quelli al secondo piano, previa richiesta delle chiavi al personale della biblioteca.

Nelle sale studio è obbligatorio il silenzio.

L'utenza che viola le regole di buona condotta e di civile convivenza o l'obbligo del silenzio, dopo un primo richiamo verbale, viene invitata ad uscire dalla struttura, se del caso ricorrendo anche al

supporto delle Forze dell'Ordine, fermo restando l'obbligo di denuncia per le condotte che possono costituire reato.

L'utenza che, anche solo per colpa, deteriora, distrugge o danneggia il patrimonio librario, anche preso in prestito, o gli arredi o le attrezzature o gli impianti presenti nella struttura e di proprietà comunale, fatte salve le condotte che possono costituire reato, le quali determinano l'immediata denuncia, è obbligata a comunicare tempestivamente il fatto ed a risarcire il danno commesso in equivalente monetario, secondo le modalità e quantificazioni indicate dal Comune di Pergine Valsugana o dall'Ente Biblioteca proprietario nel caso di prestito interbibliotecario.

In nessun caso la biblioteca provvede al risarcimento di libri presi in prestito interbibliotecario, in favore della biblioteca proprietaria, qualora smarriti o danneggiati dall'utente.

Qualora l'utenza ometta di segnalare il danno commesso al personale della biblioteca o rifiuti di procedere al risarcimento, l'Amministrazione si riserva di intraprendere le conseguenti azioni legali a tutela del proprio patrimonio.

5.2. OBBLIGHI DERIVANTI DALLA RICHIESTA E FRUIZIONE DEI SERVIZI BIBLIOTECARI E DEGLI SPAZI E DOTAZIONI DELLA BIBLIOTECA.

UTILIZZO DELLA TESSERA

L'utenza è tenuta a ritirare la tessera bibliotecaria o il badge per l'accesso alla sala studio al piano terra entro trenta giorni dal ricevimento del relativo avviso, pena la loro revoca.

L'utenza è obbligata a conservare correttamente ogni tessera ad essa rilasciata e a presentarla al personale della biblioteca per lo svolgimento di quelle operazioni di servizio che richiedono identificazione o che attengono al prestito o ai controlli di competenza.

Le tessere rilasciate dalla biblioteca sono personali e non possono essere cedute a terzi. Il personale della biblioteca può procedere a verifiche a campione sulla rispondenza tra l'identità del richiedente e l'identità del titolare della tessera, e procede al ritiro della medesima, se presentata da persona diversa dal titolare, e non effettua il prestito. Il titolare della tessera è prontamente avvisato dell'uso da parte di terzi, ed è invitato a ritirare personalmente la propria tessera. In caso di smarrimento o furto, l'utenza è obbligata a darne tempestiva informazione alla biblioteca, che provvederà ad annullarla immediatamente per evitarne eventuali usi impropri da parte di terzi. Il duplicato della tessera del CBT (tessera della biblioteca) è rilasciato gratuitamente dalla biblioteca; il duplicato del badge per l'accesso alla sala studio è rilasciato al costo di Euro 5,00 con contestuale disattivazione del badge precedentemente rilasciato.

Il badge per l'accesso alla sala studio ha validità temporanea di 5 anni, rinnovabile.

UTILIZZO DEL SERVIZIO DI PRESTITO

L'utenza è obbligata a restituire i documenti presi in prestito decorsi i termini di durata (30 giorni per i libri a stampa; 10 giorni per gli audiovisivi, gli audiolibri, i CD, le risorse elettroniche, i fumetti e i dizionari); in caso di ritardo, dopo il terzo sollecito generato in automatico dal gestionale, la tessera bibliotecaria è disabilitata, con conseguente inibizione alla fruizione dei servizi che ne richiedono il previo possesso, fino ad avvenuta riconsegna dei documenti presi in prestito.

In tutti casi di revoca o disabilitazione temporanea della tessera, l'utenza non può usufruire del prestito, presentando in alternativa tessere non bloccate di amici, familiari o parenti, in assenza dei titolari.

Costituisce parziale eccezione a questa regola il caso dei genitori di bambini e ragazzi fino a 18 anni di età non compiuti, che – in ragione del loro ruolo – anche nel caso in cui la loro tessera personale sia bloccata, possono utilizzare la tessera non bloccata dei propri figli, anche in assenza di questi, ma limitatamente al prestito di libri o altri documenti della sezione ragazzi.

Non si registrano ulteriori prestiti in favore di utenti che risultino in ritardo nella restituzione di documenti, sia presso la biblioteca, sia presso le biblioteche aderenti al Sistema bibliotecario trentino, finché gli stessi non avranno regolarizzato la loro posizione.

UTILIZZO DELLE SALE STUDIO

L'utenza può occupare a propria scelta le postazioni delle sale studio che risultano libere, disponendo il materiale di studio e gli oggetti personali in modo da garantire agli altri fruitori pari diritti di utilizzo degli spazi comuni. In ragione della grande affluenza di pubblico e della notevole richiesta di accesso alle postazioni, non è consentito occupare preventivamente ulteriori posti di lettura in nome e per conto di altre persone al momento non presenti alla postazione. La violazione di tale divieto comporta l'applicazione delle sanzioni previste per la violazione delle regole di buona condotta e civile convivenza.

L'utenza che utilizza le prese di energia elettrica presenti presso le postazioni per alimentare i propri dispositivi elettronici (notebook, telefoni cellulari, ecc.). non può utilizzare prolunghe o stendere i cavi di alimentazione lungo il pavimento o comunque creare attraversamenti che creino intralci sia pur minimi alla normale circolazione o mettano a rischio la sicurezza delle persone. In tali casi il personale della biblioteca invita il responsabile a disinserire immediatamente i cavi di alimentazione dalle prese e a proseguire il proprio lavoro trasferendosi presso i posti studio attrezzati.

UTILIZZO DEGLI ARMADIETTI

L'utenza che utilizza uno degli armadietti presenti all'interno della struttura è unica responsabile della custodia dei beni in esso collocati, esonerando in merito il Comune da qualsiasi responsabilità, ed è obbligata a liberarlo all'atto della uscita dalla biblioteca e comunque entro dieci minuti dalla chiusura giornaliera. Il personale, a chiusura della biblioteca, si riserva di controllare che tutti gli armadietti siano lasciati liberi, procedendo ad aprire quelli rimasti chiusi e lasciati senza chiave.

Il personale in servizio raccoglie gli oggetti smarriti o lasciati incustoditi negli armadietti e in biblioteca, per risalire nel più breve tempo possibile al legittimo proprietario, al fine della restituzione.

Nel caso di ritrovamento di documenti e oggetti di valore, questi vengono trasferiti all'ufficio oggetti smarriti presso il Comando della Polizia Locale. Nel caso di ritrovamento di oggetti di modico valore (es. indumenti, cancelleria, libri, giocattoli, cosmetici, caricatori e cavi elettrici), questi vengono conservati per 30 giorni presso il bancone d'ingresso, in attesa che il proprietario si metta in contatto con la biblioteca; decorsi 30 giorni dal rinvenimento, tali oggetti saranno conferiti per lo smaltimento.

La biblioteca non risponde di eventuali danni, furti, appropriazioni di beni e attrezzature di proprietà dell'utenza cagionati da soggetti terzi all'interno della struttura e nelle sue pertinenze, compresi gli oggetti posti all'interno degli armadietti.

La biblioteca non accetta depositi, neppure temporanei, di documenti, chiavi, pacchi e oggetti in custodia con successivo ritiro da parte dei legittimi proprietari o di soggetti terzi.

DIVIETO DI ATTIVITÀ COMMERCIALE

È vietato pubblicizzare o promuovere a fini commerciali nell'intera struttura prodotti, beni e servizi di qualsiasi tipologia. È altresì vietata ogni attività di carattere commerciale.

Ai sensi dell'art. 20 del Regolamento comunale per la promozione culturale e la biblioteca, approvato con deliberazione consiliare n. 10 di data 15.03.2023, costituiscono deroga a tale divieto:

- la messa in vendita, anche al di fuori delle proprie mura, a prezzi di realizzo, delle pubblicazioni edite dal Comune di Pergine Valsugana, nonché i libri scartati dal patrimonio della biblioteca e i libri donati, qualora già presenti nel patrimonio librario della biblioteca o ritenuti non idonei all'acquisizione nello stesso. Ad ogni operazione di vendita, viene rilasciata regolare ricevuta;
- la vendita di libri in occasione della loro presentazione in biblioteca.

Per le violazioni per le quali non è prevista specifica sanzione, si applicano le sanzioni previste per la violazione delle regole di buona condotta e civile convivenza.

6. ENTRATA IN VIGORE DELLA PRESENTE CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

La presente Carta entra in vigore con l'approvazione della relativa delibera e sarà oggetto di aggiornamenti in base alle eventuali modifiche dei servizi erogati.

Fonti normative

Principali documenti generali di riferimento per i servizi pubblici citati nella Carta

- Costituzione della Repubblica italiana.
- Legge 22 aprile 1941, n. 633 e ss.mm. "Protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio".
- Legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii.: "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi".
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994: "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- Direttiva del Ministro per i Beni e le Attività Culturali 18 ottobre 2007: "Carta della qualità dei servizi degli istituti e dei luoghi della cultura".
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244: "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)".
- D.Lgs. 9.04.2008, n. 81 "Testo unico sulla salute e sulla sicurezza sul lavoro".
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 e ss.mm.: "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni".
- Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e ss.mm.ii.: "Codice in materia di tutela dei dati personali".
- "Regolamento (UE) n. 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati".
- Convenzione con i Comuni di Palù del Fersina, Fierozzo, Frassilongo, Sant'Orsola Terme e Vignola Falesina per la riorganizzazione del servizio di biblioteca in ambito sovracomunale (approvata con deliberazione del Consiglio comunale n. 58 del 06.12.2011).
- Statuto del Comune di Pergine Valsugana.
- Codice di comportamento dei dipendenti (approvato con deliberazione della Giunta comunale n. 117 del 20.10.2014).
- Ordinanza del sindaco n. 1 del 10.04.2018: "Disciplina in materia di accesso degli animali negli Uffici Comunali".

Principali riferimenti relativi all'organizzazione biblioteconomica e archivistica

- Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche.
- Codice internazionale di deontologia degli archivisti (approvato dall'Assemblea generale del Consiglio internazionale degli archivi a Pechino il 06.09.1996).
- Codice deontologico dei bibliotecari: principi fondamentali (approvato dall'Assemblea generale degli associati AIB a Torino il 12.05.2014).
- Decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 e ss.mm.ii.: "Codice dei beni culturali e del paesaggio, ai sensi dell'articolo 10 della legge 6 luglio 2002, n. 137".
- Decreto legislativo 15 dicembre 1998, n. 506 "Norme di attuazione dello statuto speciale della regione Trentino-Alto Adige recante modifiche ed integrazioni al Decreto del Presidente della Repubblica 1 novembre 1973, n. 690, in materia di tutela e conservazione del patrimonio storico, artistico e popolare".
- Legge provinciale 17 febbraio 2003, n. 1: "Nuove disposizioni in materia di beni culturali".

- Decreto del Presidente della Provincia 17 novembre 2003, n. 41-4/Leg.: "Regolamento di esecuzione della legge provinciale 17 febbraio 2003, n. 1".
- Legge provinciale 3 ottobre 2007, n. 15: "Disciplina delle attività culturali".
- "Disciplina di adesione al Sistema bibliotecario trentino, ai sensi dell'art. 17, comma 2 della Legge provinciale 15/2007" (approvata con deliberazione della Giunta provinciale n. 478 del 17.04.2020).
- Regolamento dell'archivio storico (approvato con deliberazione del Consiglio comunale n. 53 del 12.07.2002).
- Regolamento per la promozione culturale e la biblioteca (approvato con deliberazione del Consiglio comunale n. 10 del 15.03.2023).
- Carta delle collezioni della biblioteca comunale di Pergine Valsugana (approvata con deliberazione della Giunta comunale n. 18 del 09.03.2015).

Allegati

- **Allegato A) Indicatori di prestazione del servizio**

| Attività/servizio | Indicatore di qualità | Standard di qualità |
|--|---|--|
| Apertura al pubblico della biblioteca | Monte ore settimanale | 56 ore |
| Apertura al pubblico dell'archivio storico | Monte ore settimanale | 17,5 ore |
| Apertura della sala studio indipendente al piano terra | Monte ore settimanale | 105 ore |
| Iscrizione ai servizi bibliotecari | Tempo di rilascio della tessera | Immediato |
| Accesso sala studio piano terra | Tempo di rilascio della tessera | Max entro 2 giorni lavorativi |
| Prestito dei documenti | Tempo di registrazione del prestito | Immediato |
| Restituzione dei documenti | Tempo di cancellazione del prestito dalla tessera | Immediato se la restituzione avviene al bancone negli orari di apertura della biblioteca |
| Servizio di auto reso | Tempo di fruizione del servizio | 7 giorni su 7 – h 24 |
| Rinnovo del prestito | Tempo di rinnovo del prestito | Immediato |
| Solleciti automatici | Numero e settaggio | 3 solleciti a 10, 20 e 30 gg. |
| Prestito interbibliotecario in ambito provinciale | Tempo di evasione della richiesta | Immediato |
| Prestito interbibliotecario nazionale e internazionale | Tempo di evasione della richiesta | Max entro 2 giorni lavorativi |
| Incremento annuo del patrimonio della biblioteca | Numero di nuove acquisizioni | Almeno 2.000 documenti annui |
| Dotazione annua emeroteca | Numero testate | Almeno 50 testate annue |
| Preparazione dei documenti (dalla catalogazione alla disponibilità all'utenza) | Giorni di attesa | 10 giorni lavorativi |
| Gestione desiderata (dalla richiesta alla disponibilità all'utenza) | Giorni di attesa | 15 giorni lavorativi |
| Reclami | Tempo di evasione | 30 giorni lavorativi |
| Evasione posta elettronica | Tempo di evasione | Max entro 3 giorni lavorativi |
| Promozione del servizio e delle | Numero post pagina FB | Almeno 3 post settimanali |

| | | |
|----------|--|--|
| attività | | |
|----------|--|--|

- Allegato B) Disciplinare relativo all'utilizzo dell'area Gradinata della biblioteca di Pergine Valsugana.

Art. 1 – Oggetto

1. Questo documento ha l'obiettivo di fissare i criteri attuativi e le modalità puntuali per l'utilizzo della zona eventi collocata al piano seminterrato della Biblioteca sovracomunale di Pergine Valsugana e Valle del Fersina (d'ora in poi "Gradinata") da parte di soggetti diversi dalla Biblioteca stessa.

Tutti gli altri spazi sono da ritenersi destinati esclusivamente allo studio, alla consultazione, alla lettura e, in genere, allo svolgimento delle funzioni specifiche del servizio di biblioteca. Eccezioni possono essere disposte per spazi minori per lo svolgimento di incontri periodici, sempre e comunque nel rispetto di questa disciplina.

Art. 2 – Finalità dell'uso della Gradinata e delle relative attrezzature

1. La zona eventi denominata "Gradinata" nell'interrato della Biblioteca costituisce spazio strumentale finalizzato all'attività diretta della Biblioteca stessa e quindi preordinato al conseguimento delle sue funzioni istituzionali, destinato ad un uso pubblico non assoggettabile per mancanza di presupposto, anche se usata da soggetti terzi, alle norme per l'attribuzione di benefici economici o comunque alla disciplina concessoria, qualora vengano rispettate le disposizioni del presente disciplinare. Ne consegue che ogni utilizzo dello spazio di cui al presente disciplinare integra necessariamente ed esclusivamente una funzione propria del Servizio di biblioteca e delle sue finalità istituzionali.

2. La Gradinata è riservata in primo luogo allo svolgimento delle attività proprie della Biblioteca, in subordine allo svolgimento di attività svolte direttamente da altre strutture comunali e, infine, allo svolgimento di attività promosse da soggetti terzi, purché coerenti con i principi, la missione e gli obiettivi di cui alla Carta della Qualità dei Servizi della Biblioteca.

3. L'uso della Gradinata da parte di soggetti terzi deve essere compatibile con la prioritaria apertura al pubblico della biblioteca in totale sicurezza; deve, inoltre, avvenire a titolo gratuito, senza alcuna forma di selezione degli ingressi (quali biglietti, tessere, abbonamenti, inviti o altro), con la sola esclusione di sistemi di prenotazione online, se e in quanto disponibili, ed in ogni caso auspicabili per esigenze di regolazione degli accessi e di qualificazione del rapporto con i fruitori, aperti a tutta l'utenza potenzialmente interessata.

Art. 3 – Criteri di utilizzo e modalità di gestione

1. Ogni utilizzo deve essere compatibile con le caratteristiche spaziali del contesto e con le sue funzioni prevalenti. Sono di norma escluse iniziative simultanee e comunque sono sempre escluse attività che si presumano realisticamente eccedenti, per presenza di pubblico o allestimenti, la capacità e la compatibilità logistica e gestionale della struttura.

2. L'uso della Gradinata è rigorosamente subordinato al rispetto dei seguenti limiti di capienza: n. 50 posti a sedere sulla Gradinata e n. 100 persone massime nel piano interrato.

3. È tenuto un calendario d'uso come strumento di programmazione e di rendicontazione degli utilizzi.

4. I soggetti esterni che intendano utilizzare la Gradinata formulano, utilizzando il modulo informatico dedicato (<https://forms.gle/uTAkvXkqboorDezy5>), una proposta dettagliata

riguardante l'iniziativa in programma nella quale sono indicate altresì le esigenze tecniche (arredi, attrezzature, tecnologie, servizi di supporto, tutti e ciascuno in quanto disponibili), vincolandosi a rispettare le disposizioni generali di cui al presente disciplinare ed eventuali disposizioni specifiche, fissate dalla Direzione Servizi ai Cittadini, relative al singolo utilizzo.

5. La richiesta di utilizzo deve essere presentata, a pena di inammissibilità, entro dieci giorni precedenti la data dell'evento e l'evento deve essere programmato al massimo entro i sessanta giorni. Sono escluse dai limiti di cui al presente comma le iniziative rientranti in relazioni formalizzate di reciprocità, in quanto separatamente disciplinate e comunque considerate attività dirette della Biblioteca o le iniziative finanziate o patrocinate dal Comune, ferma restando la priorità di utilizzo di cui al seguente comma.

6. L'utilizzo da parte di soggetti terzi è consentito compatibilmente con le attività programmate dalla Biblioteca o da altri uffici o da Asif, che hanno la priorità, ed in orario di apertura della Biblioteca, con obbligo di conclusione entro e non oltre quindici minuti prima dell'orario di chiusura del servizio.

7. Per evitare un'eccessiva concentrazione di eventi in capo ad un medesimo soggetto promotore, per agevolare l'accesso ad una pluralità di interlocutori e una diversificazione delle tematiche trattate e, non da ultimo, per non imporre vincoli all'attività propria della Biblioteca l'utilizzo della gradinata è consentito esclusivamente nei limiti perentori di 4 (quattro) iniziative da realizzarsi nei 60 (sessanta) giorni disponibili per la prenotazione. Sono escluse dai limiti di cui al presente articolo le iniziative rientranti in relazioni formalizzate di reciprocità, in quanto separatamente disciplinate e comunque considerate attività dirette della Biblioteca e le iniziative finanziate o patrocinate dal Comune.

8. Nel caso di iniziative realizzate in collaborazione fra più soggetti, ciascun soggetto partecipante è considerato richiedente a tutti gli effetti e dunque soggetto al rispetto dei limiti perentori di utilizzo di cui al precedente comma.

9. L'utilizzo è, in ogni caso, gratuito.

10. È vietata ogni attività direttamente o indirettamente commerciale o che comunque possa preludere alla vendita di beni o servizi o prestazioni professionali, con la sola eccezione della vendita di libri in occasione di presentazioni.

11. Sono esclusi servizi di catering.

12. Le attività che non corrispondano ai criteri di cui alla presente disciplina vengono orientate verso altre sale pubbliche o di uso pubblico.

13. Lo svolgimento di esecuzioni musicali è consentito esclusivamente per iniziative dirette di valorizzazione del patrimonio posseduto, come accompagnamento di letture o come dimensione accessoria a conferenze di carattere storico o culturale. Il volume delle esecuzioni dovrà essere compatibile con i limiti fissati dalla normativa in materia e, comunque, con le esigenze istituzionali della Biblioteca. Le relative spese SIAE sono a carico dei soggetti organizzatori.

14. La Gradinata è dotata di impianto audio e di videoproiettore che potranno essere utilizzati su richiesta. I dispositivi tecnici eventualmente necessari, come indicati nella richiesta d'uso di cui al precedente comma 4, devono essere testati con sufficiente anticipo d'intesa fra il personale della Biblioteca e il soggetto organizzatore e comunque entro i trenta minuti precedenti l'orario di inizio di ogni evento. Gli utilizzatori sono responsabili di eventuali danni causati alle attrezzature nel caso di utilizzo non conforme.

15. Nel caso di presentazioni di libri o di altro materiale del quale si preveda la presentazione, un esemplare, a fini valutativi di cui al successivo comma 16, viene consegnato in tempo utile alla Biblioteca, che si riserva di acquisirla al proprio patrimonio.

16. Per le iniziative che non rientrano nella programmazione comunale (DUP, PIAO, Piano di promozione culturale), o che non sono oggetto di specifici accordi/convenzioni o di affidamenti o incarichi da parte dell'Amministrazione comunale, ogni adempimento od onere ulteriore (come, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la stampa e la diffusione di materiale promozionale, la relativa timbratura, permessi, adempimenti Siae, rimborsi, compensi a relatori o interpreti e quant'altro eccedente rispetto alla mera disponibilità degli spazi) resta a carico esclusivo del soggetto promotore. La Biblioteca inserisce comunque dette iniziative nel proprio calendario on line delle attività ospitate.

17. Relativamente alle iniziative di cui al comma precedente, la Direzione Servizi ai Cittadini si riserva di ammettere o di denegare le proposte pervenute alla luce di un riscontro del rispetto dei principi di cui alla Carta della Qualità dei Servizi, con particolare riferimento a quelli di uguaglianza, imparzialità e diritto di scelta.

18. Il riscontro rispetto alla prenotazione della Gradinata sarà comunicato tramite e-mail trasmessa dall'Ufficio competente.

19. I soggetti organizzatori sono tenuti ad inserire il logo comunale all'interno del materiale promozionale relativo all'iniziativa.

Art. 5 – Disposizioni finali

1. È vietato il prestito a soggetti terzi di attrezzature, arredi, tecnologie, dispositivi strumentali in dotazione al piano interrato della Biblioteca e comunque il relativo utilizzo al di fuori della sede fisica della Biblioteca stessa.

2. Può essere negato o revocato l'utilizzo della Gradinata a soggetti che abbiano violato le disposizioni di cui al presente disciplinare o che abbiano in ogni caso cagionato danni o rilevanti problemi alla struttura, alle attrezzature, al funzionamento o all'immagine della Biblioteca.

- Allegato C) Disciplinare relativo alle affissioni all'interno della Biblioteca sovracomunale di Pergine Valsugana e Valle del Fersina

Considerato che la Biblioteca sovracomunale di Pergine Valsugana e Valle del Fersina è luogo istituzionale pubblico in cui si offrono servizi bibliotecari e culturali alla collettività, si ritiene di regolamentare la pubblicità/promozione di attività da parte di terzi disponendo quanto segue, anche in conformità al Regolamento comunale per la promozione culturale e la biblioteca. È ammessa la promozione/pubblicità di attività:

- patrocinate o finanziate (es. contributi ad associazioni) o affidate a terzi (concessionari o appaltatori) dal Comune di Pergine Valsugana (in questi casi sul materiale promozionale deve essere riportato il logo (lo stemma?) del Comune di Pergine Valsugana);
- svolte da Aziende, Consorzi, Associazioni, Fondazioni e Società controllate o partecipate dal Comune di Pergine Valsugana (es. ASIF Chimelli, BIM Adige, BIM Brenta, Coordinamento Teatrale Trentino, Azienda di Promozione per il Turismo Valsugana, Amambiente...);
- svolte da associazioni iscritte nel Registro comunale delle Associazioni.

È ammessa la promozione/pubblicità di attività culturali e/o sociali la cui partecipazione dell'utenza è a titolo gratuito svolte da:

- Enti istituzionali (es. Regione, Provincia, Comunità di Valle, Comuni);
- Consorzi, Associazioni, Fondazioni e Società partecipate da tali Enti;

- Istituti scolastici, Azienda Sanitaria, Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona, Fondazioni pubbliche e private;
- associazioni senza scopo di lucro anche se non iscritte nel Registro comunale delle Associazioni.

È esclusa la promozione/pubblicità svolta da singole persone, ditte individuali, lavoratori autonomi, liberi professionisti, imprese, società e operatori economici in genere per la promozione della loro attività lavorativa o comunque di iniziative per le quali è richiesto all'utente/cliente il versamento di denaro.