



BIBLIOTECA CIVICA E ARCHIVIO STORICO DI RIVA DEL GARDA

Carta dei servizi

1 - PREMESSA

1. La Carta dei servizi
2. Principi fondamentali di erogazione del servizio
3. Storia e profilo della biblioteca
4. Missione della biblioteca

2 – ORGANIZZAZIONE E STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

1. Ambienti
2. Raccolte
3. Personale
4. Risorse economiche, strumentali e organizzative

3 - I SERVIZI DELLE BIBLIOTECHE

1. Accesso agli spazi della biblioteca
2. Lettura e consultazione in sede
3. Tessera di iscrizione
4. Prestito
5. Prestito interbibliotecario
6. Informazione, consulenza, orientamento e comunicazione
7. Patrimonio e documentazione
8. Consultazione on-line del catalogo e navigazione internet
9. Iniziative
10. Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

4 - GLI IMPEGNI DELLA BIBLIOTECA CIVICA DI RIVA DEL GARDA E DEGLI UTENTI RISPETTO ALL'ORGANIZZAZIONE

1. Ambienti e spazi
2. Raccolte documentarie
3. Personale
4. Risorse

5 - GLI IMPEGNI DELLA BIBLIOTECA CIVICA DI RIVA DEL GARDA E DEGLI UTENTI RISPETTO AI SERVIZI

1. Accesso agli spazi della biblioteca
2. Lettura e consultazione in sede
3. Servizio di riproduzione
4. Prestito. Regole e procedura
5. Informazione, consulenza, orientamento e comunicazione
6. Patrimonio e documentazione
7. Consultazione on-line del catalogo, navigazione internet e uso strumenti informatici
8. Iniziative e servizi per le scuole
9. Attività di rilevazione della soddisfazione degli utenti

6. - VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

7. - NOTA FINALE E TRANSITORIA

Allegato uno: DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

1. PREMESSA

1.1 La carta dei servizi

La Carta dei servizi è lo strumento per presentare ai cittadini i servizi offerti dalla biblioteca, per facilitarne l'accesso e la fruizione; fissa gli standard di qualità e fornisce informazioni e strumenti utili per verificarne il rispetto, individua gli obiettivi di riferimento e indica come raggiungerli.

La presente Carta dei Servizi rappresenta quindi un patto fra la Biblioteca civica di Riva del Garda - quale servizio del Comune di Riva del Garda e parte del Sistema bibliotecario Trentino (SBT) – e gli utenti della biblioteca stessa. Attraverso questo strumento la Biblioteca civica di Riva del Garda definisce i principi che intende rispettare nello svolgimento delle sue funzioni, la tipologia di servizi offerti e le relative modalità di erogazione. La Carta inoltre descrive i diritti e i doveri degli utenti che fruiscono dei servizi della biblioteca.

1.2 Principi fondamentali di erogazione del servizio

La Biblioteca civica di Riva del Garda offre un servizio bibliotecario pubblico, 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 civica di Riva del Garda appartiene all'insieme delle biblioteche che costituiscono il Sistema bibliotecario Trentino (SBT) e aderisce alle impostazioni generali che caratterizzano il Sistema stesso.

In particolare il Sistema bibliotecario Trentino, e la biblioteca di Riva del Garda quale parte dello stesso, riconoscono e fanno propri quali principi generali del proprio operato:

- Il principio di **eguaglianza** degli utenti, garantendo 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.
- 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.
- Il principio di **continuità** dell'erogazione dei servizi nell'ambito degli orari comunicati al pubblico. L'apertura al pubblico della Biblioteca civica di Riva del Garda con l'erogazione dei suoi servizi deve essere continua e regolare, nel rispetto dell'orario stabilito. In caso di riduzione o interruzione del servizio, la biblioteca si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile. In ogni caso si impegna a comunicare in forma pubblica le variazioni degli orari di apertura e di fornitura dei servizi. La biblioteca si impegna a raccordarsi con le altre biblioteche del territorio per definire eventuali periodi di chiusura per attività di revisione, così che venga comunque sempre garantito il servizio sul territorio.

- Il principio del **diritto di scelta**, ovvero l'impegno a raccogliere le diverse espressioni del sapere e la pluralità delle opinioni. La Biblioteca civica di Riva del Garda non effettua alcuna censura ideologica, politica e religiosa all'atto della selezione dei documenti da inserire nella propria collezione.
- Il principio di **partecipazione**, che garantisce all'utenza un ruolo attivo sia nella proposta di iniziative, sia nella composizione e nell'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.
- Il principio di **efficienza ed efficacia**, che 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.

1.3 Storia e profilo della biblioteca

L'avvio del servizio bibliotecario pubblico a Riva del Garda è databile tra il 1965 e il 1969. La Biblioteca civica di Riva del Garda viene aperta al pubblico il primo giugno del 1965, al primo piano della Rocca, senza nessuna cerimonia ma con una capillare propaganda. L'inaugurazione ufficiale avviene solo tardivamente, il 4 ottobre 1969. Dal 1965 al 1969 la biblioteca crea le basi delle sue raccolte, attraverso donazioni pubbliche e private nonché attraverso continue acquisizioni librarie. Confluiscono nella nuova biblioteca anche i libri antichi sino ad allora conservati presso il Museo civico e successivamente, in attuazione di quanto previsto dalla L.P. 14 febbraio 1992 n. 11 "Disposizioni in materia di archivi e istituzione dell'archivio provinciale", viene depositato anche l'Archivio storico comunale. Nel corso degli anni, il costante aggiornamento di narrativa e saggistica contemporanea porta allo sviluppo della sezione di pubblica lettura, perfezionando la vocazione civica della biblioteca di Riva e rendendola un importante punto di riferimento sia per gli studiosi che per i cittadini desiderosi di approfondire la propria cultura o semplicemente di accedere al piacere del leggere.

La Biblioteca civica di Riva del Garda, con il suo patrimonio di pubblica lettura e di conservazione destinato ad un'area territoriale che si estende ben oltre i confini del Comune, con riferimento alla Disciplina di adesione al Sistema bibliotecario Trentino (ai sensi dell'art.17 comma 2 della Legge Provinciale 15/2007), è oggi prioritariamente biblioteca di pubblica lettura ma è comunque ricca di un patrimonio di particolare rilievo: è cioè una biblioteca di pubblica lettura delle cui raccolte fanno parte fondi organici di conservazione aventi pregio e rilevanza speciale nell'ambito del SBT. Oltre alle funzioni proprie della biblioteca di pubblica lettura, svolge quindi, limitatamente al patrimonio di particolare rilievo, funzioni di conservazione e valorizzazione estese anche alla documentazione dell'Archivio storico. Come biblioteca di pubblica lettura, tramite il costante aggiornamento delle proprie collezioni, ha il compito di realizzare un moderno servizio di informazione e documentazione di primo livello e di rispondere, in secondo luogo, alla domanda di un primo livello specialistico proveniente dall'utenza e dalle biblioteche della zona.

La Biblioteca civica di Riva del Garda 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.

Si propone quindi come luogo che concorre:

- a) alla soddisfazione delle aspirazioni personali, allo sviluppo delle facoltà creative e critiche e al proficuo utilizzo del tempo libero per la migliore qualità della vita;
- b) all'integrazione sociale in grado di accrescere la consapevolezza del valore della cultura come fattore di progresso civile ed economico;
- c) alla formazione e apprendimento permanenti, capaci di favorire il dialogo fra le generazioni attraverso l'uso dei vari linguaggi, codici e alfabeti;
- d) alla raccolta, conservazione e valorizzazione della documentazione per la memoria storica locale;
- e) alla realizzazione e promozione di attività culturali e di ricerca correlate alle funzioni proprie di diffusione della cultura, della lettura e dell'informazione, nonché all'attuazione di iniziative che contribuiscano all'educazione del cittadino anche in collaborazione con la scuola, gli enti pubblici, le istituzioni e le associazioni locali.

1.4 Missione della biblioteca

L'intento costante dell'Amministrazione comunale attraverso la biblioteca è quello di rispondere con nuove strategie alle mutate esigenze e prospettive sociali, con apertura alle minoranze linguistiche e alla multimedialità, con investimenti nella struttura e nella tecnologia, nell'acquisizione di patrimonio, nell'orario e nella strumentazione tecnologica, nel personale e nei processi comunicativi.

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

- 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;
- costituire un patrimonio di documentazione, il più possibile completo, su Riva del Garda, e il suo territorio;
- promuovere l'uso delle proprie raccolte attraverso i servizi di informazione, la consultazione in sede, il prestito del materiale;
- promuovere gli interessi culturali della comunità organizzando, anche in collaborazione con altri enti e associazioni, un programma di attività culturali (mostre bibliografiche, letture, conferenze, presentazione di libri, dibattiti, ecc.);
- attivare strategie per avvicinare i ragazzi al libro e alla cultura, favorendo anche ricerche individuali e scolastiche;
- garantire un luogo di studio ed approfondimento a disposizione dell'intera cittadinanza;
- costituire una sezione di opere in lingue straniere allo scopo di favorire la conoscenza delle culture e delle lingue;
- garantire un servizio di prestito, sia locale che interbibliotecario, con le biblioteche provinciali, regionali, nazionali ed estere;
- garantire il libero accesso ad internet e a programmi informatici di base;
- garantire la collaborazione con biblioteche e centri culturali operanti sul territorio provinciale per la realizzazione degli obiettivi del Catalogo Bibliografico Trentino e dei programmi culturali di dimensione provinciale;

- assicurare un servizio di riproduzione del patrimonio conservato nella biblioteca, nel rispetto della normativa vigente, allo scopo di favorire la documentazione e la ricerca.

2. ORGANIZZAZIONE E STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Tutte le biblioteche del Sistema bibliotecario Trentino garantiscono l'**erogazione dei servizi**, disponendo di:

2.1. Ambienti dedicati al servizio bibliotecario e spazi specifici per la lettura e la consultazione individuale rispettosi delle norme di sicurezza, confortevoli e adeguati alla tipologia d'utenza.

2.2. Raccolte documentali catalogate e ordinate, periodicamente aggiornate attraverso nuove acquisizioni o implementate da donazioni e da scambi, come documentato dalla *Carta delle collezioni*.

2.3. Personale qualificato e orientato al servizio, idoneo a rispondere alle richieste dell'utenza e a svolgere le attività di back office.

2.4. Risorse economiche, strumentali e organizzative adeguate al buon funzionamento della struttura, delle attività e dei servizi, compreso l'aggiornamento del patrimonio.

3. I SERVIZI DELLE BIBLIOTECHE

I servizi minimi garantiti da ciascuna biblioteca del Sistema bibliotecario Trentino sono:

3.1. Accesso agli spazi della biblioteca

L'accesso è libero e gratuito. In presenza di barriere architettoniche si adottano soluzioni per non limitare la fruizione del servizio.

3.2. Lettura e consultazione in sede

Il patrimonio documentario della biblioteca è disponibile alla consultazione in sede secondo l'ordine delle richieste.

3.3. Tessera di iscrizione

All'utente che ne fa richiesta viene rilasciata la tessera del Sistema bibliotecario Trentino, previa compilazione di specifico modulo che raccoglie i dati personali gestiti secondo i criteri previsti dalla legge sulla privacy. La tessera consente l'associazione dell'utente al servizio utilizzato.

3.4. Prestito

Il patrimonio di ogni biblioteca è ammesso al prestito, fatte salve ragioni di tutela, conservazione o opportunità di consultazione.

3.5. Prestito interbibliotecario

Il prestito interbibliotecario provinciale è il servizio che il Sistema bibliotecario Trentino (SBT) attiva per garantire pari opportunità e diritto di scelta agli utenti di tutte le biblioteche del Sistema, indipendentemente dalla collocazione geografica e dalla collezione della singola struttura. L'utente, quindi, può accedere a tutto il patrimonio del SBT che risulti ammesso al prestito. Le modalità di utilizzo e funzionamento del prestito interbibliotecario seguono specifica disciplina.

3.6. Informazione, consulenza, orientamento e comunicazione

Ogni biblioteca del Sistema fornisce all'utenza adeguata informazione in merito alla disposizione del patrimonio, alle modalità di gestione del patrimonio consultato in sede, alle opportunità di accesso al patrimonio digitale e online, alle regole di comportamento da adottare. Il servizio di consulenza e di orientamento è offerto da personale qualificato. La biblioteca del Sistema comunica utilizzando strumenti idonei ed adeguati per raggiungere l'utenza.

3.7. Patrimonio e documentazione

Ogni biblioteca del Sistema aderisce al CBT-Catalogo Bibliografico Trentino (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* adottata e resa disponibile 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.

3.8. Consultazione on-line del catalogo e navigazione internet

Ogni biblioteca del Sistema garantisce il collegamento ad internet per la consultazione del CBT. La biblioteca del Sistema può mettere a disposizione postazioni o abilitazioni wi-fi per la navigazione libera. Le modalità di utilizzo degli accessi internet seguono specifica disciplina disponibile presso la singola biblioteca.

3.9. Iniziative

Ogni biblioteca del Sistema propone iniziative specifiche rivolte anche a particolari fasce d'utenza. Favorisce anche la proposta e la realizzazione di iniziative culturali proposte dall'utenza ed in particolar modo dal volontariato organizzato. Ne dà informazione con le modalità più opportune e ne documenta i risultati.

3.10. Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

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

4. GLI IMPEGNI DELLA BIBLIOTECA CIVICA DI RIVA DEL GARDA E DEGLI UTENTI RISPETTO ALL'ORGANIZZAZIONE

4.1 Ambienti e spazi

La biblioteca, in quanto parte del Sistema bibliotecario Trentino si impegna a mettere a disposizione ambienti adeguati e confortevoli, con specifiche segnaletiche riferite alla tipologia d'utenza o alla tipologia della documentazione.

La Biblioteca civica di Riva del Garda ha sede nello storico palazzo Lutti Salvadori all'interno del centro storico di Riva del Garda, occupando una superficie di 1300 metri quadri complessivi su tre piani. I locali sono climatizzati e hanno la copertura wi-fi. Le aree sono ben segnalate ed immediatamente riconoscibili attraverso una specifica ed appropriata segnaletica.

L'entrata, in Piazza Garibaldi 5, è servita da ascensore e porta al primo piano dove si trovano il bancone del prestito, la sala giornali con le postazioni computer, la sala narrativa, la sala ragazzi e lo spazio caffetteria con annesso il guardaroba. Al primo piano si trovano inoltre due postazioni per l'autoprestito (una nell'atrio antistante il bancone prestito e l'altra in sala ragazzi).

Al bancone del prestito viene offerto il servizio di prestito, reference, prenotazione delle postazioni computer, prenotazione eventi e informazioni.

Nella sala giornali sono consultabili i quotidiani trentini, le più importanti testate giornalistiche nazionali e le riviste di attualità più diffuse, unitamente ad altri periodici d'interesse culturale.

All'interno della sala giornali si trovano due postazioni per l'accesso a internet su prenotazione al bancone del prestito, una postazione per vedere i film su DVD, una postazione per l'utilizzo di programmi di scrittura, una postazione per la consultazione del Catalogo Bibliografico Trentino.

La sala narrativa propone ai lettori i classici della lettura, nonché le ultime novità ed i best-seller italiani e internazionali in lingua italiana e straniera. In questa sala si trovano anche i film su DVD e una postazione per lettura e consultazione.

I più giovani possono trovare nella sala ragazzi materiale utile a soddisfare i bisogni di svago, ricerca e studio. Sono disponibili una ventina di postazioni studio. Nell'adiacente sala gruppi si trovano 4 ulteriori tavoli dedicati allo studio con altre 10 postazioni. Nella sala ragazzi, e in particolare nella sala gruppi, è possibile parlare a voce normale, pur nel rispetto degli utenti vicini.

All'interno della sala ragazzi è stato creato uno spazio specifico dedicato ai bambini più piccoli con libri di prima lettura. L'ambiente particolare della sala ragazzi favorisce attività di laboratorio e animazione in un clima sereno e stimolante. La sala ragazzi ospita la maggior parte degli eventi dedicati ai più piccoli. Nell'area ragazzi si trovano 2 postazioni con computer, per l'accesso ad internet attraverso Trentino WiFi.

Al secondo piano si trovano un ufficio e le sale di studio e consultazione con una cinquantina di postazioni studio. Le sale ospitano, a scaffale aperto, la sezione di saggistica e la sezione locale, con materiale su Riva e il Basso Sarca, il Trentino Alto Adige e il Lago di Garda. Nelle sale studio è richiesto il massimo silenzio.

Al terzo piano si trova la "Sala Cav. Egidio Molinari", destinata ad ospitare la maggior parte degli eventi della biblioteca. La sala è dotata di impianto di amplificazione, lettore DVD e proiettore. La capienza della sala è di circa 50 persone. Al terzo piano si trovano anche i magazzini e depositi della biblioteca, spazi di disbrigo e una saletta riunioni.

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.

Unito alla biblioteca, in un'altra area dello stesso palazzo Lutti Salvadori, con accesso da via Lipella. n.1, è collocato l'Archivio storico comunale. Al primo piano si trovano l'ufficio e la sala di consultazione con due postazioni studio, la macchina per la lettura dei microfilm e i vari strumenti di indicizzazione (inventari, elenchi, indici, ecc.) per l'accesso al patrimonio archivistico. Al secondo e al terzo piano, non accessibili al pubblico, ci sono i depositi con i fondi archivistici.

L'Archivio storico del Comune di Riva del Garda 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 privati cittadini.

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

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 devices elettronici: computer portatili, e-reader, tablet, smartphone, purché silenziosi (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.

4.2 Raccolte documentarie

La Biblioteca civica di Riva del Garda, in quanto parte del Sistema bibliotecario Trentino, si impegna a offrire il proprio patrimonio documentario catalogato, ordinato e aggiornato secondo gli indirizzi della *Carta delle collezioni*, in particolare organizzando le proprie raccolte a seconda del contenuto trattato, suddividendole e collocandole per favorirne la fruizione diretta da parte dell'utente nonché provvedendo almeno una volta all'anno ad attività di scarto del materiale deteriorato e ogni cinque anni all'attività di revisione delle raccolte per la verifica di ciò che non è più rispondente alle esigenze dell'utenza.

Le raccolte della Biblioteca civica sono collocate nelle diverse sale della stessa, prevalentemente a "scaffale aperto", 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 un magazzino sito al terzo piano dell'edificio che la ospita. Analogamente sono collocati a magazzino, in area condizionata e protetta, accessibile solo al personale, i documenti del Fondo antico e di conservazione. 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). La biblioteca si impegna inoltre a curare una sezione che rappresenti le pubblicazioni di ambito territoriale locale.

La Biblioteca civica promuove la conoscenza e consente la fruizione dei documenti presenti nel fondo antico e di conservazione, pur nel rispetto delle regole e delle esigenze di tutela e buona conservazione dei materiali.

In appropriati depositi, adeguati alla conservazione, sono collocati anche tutti i documenti dell'Archivio storico.

La Biblioteca civica di Riva del Garda mette a disposizione della comunità le seguenti raccolte, così come descritte nella *Carta delle collezioni*:

- raccolta di narrativa per il progetto NPL-Nati per leggere, per bambini di età prescolare, per bambini 5-7 anni, per ragazzi 7-14 anni, albi illustrati, albi in lingua straniera. L'intera raccolta è destinata sia alla lettura in sede che al prestito;
- raccolta di narrativa per giovani adulti (dai 15 anni), destinata sia alla lettura in sede che al prestito;
- raccolta di saggistica per ragazzi in età scolare dai 7 ai 14 anni, destinata sia alla lettura in sede che al prestito;
- raccolta di narrativa in lingua italiana e in lingua straniera per adulti, destinata sia alla lettura in sede che al prestito. La narrativa è collocata a scaffale aperto, ordinata alfabeticamente per autore e contraddistinta dalla segnatura "N". 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 G colore giallo; Rosa - etichetta R colore rosa; Horror - etichetta rossa H; Avventura - etichetta verde A; Romanzo storico - etichetta rosso chiaro S; Fantasy - etichetta celeste Fy; Fantascienza - etichetta blu F; altri generi (es. letteratura umoristica, narrativa d'esperienza etc.) non sono contrassegnati da alcun simbolo particolare;

- 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;
- raccolta di opere di consultazione destinata alla lettura e all'utilizzo in sede: atlanti, dizionari, enciclopedie;
- raccolte di documentazione locale (Riva del Garda, Alto Garda, Lago di Garda, Trentino), destinata alla lettura in sede e al prestito, o solo alla lettura in sede;
- raccolta di quotidiani e periodici destinata prevalentemente alla lettura in sede;
- fondo librario antico, nato dalla stratificazione di fondi di diversa provenienza e consistente in un patrimonio ricco di 4000 volumi, tra manoscritti e libri a stampa databili tra il secolo XV e il XIX. I documenti del fondo sono consultabili dietro richiesta scritta e in subordine allo stato di conservazione degli stessi;
- fondo di conservazione: volumi di diversa provenienza e di diverso ambito disciplinare, editi a partire dalla seconda metà del XIX secolo e destinati alla conservazione. In questo fondo sono presenti anche i volumi che hanno fatto parte del primo nucleo della biblioteca quando, negli anni '60 del Novecento, è stata aperta al pubblico. I documenti del fondo sono consultabili dietro richiesta scritta e in subordine allo stato di conservazione degli stessi;
- fondo musicale: materiale manoscritto e a stampa, di diversa provenienza. (fondo "ex Coro Pozzini", spartiti e partiture di musica bandistica dei secoli XIX e XX, materiale proveniente dalla cessata Scuola Filarmonica Rivana e da altre raccolte anche private). Ricca anche la collezione di libretti d'opera. I documenti del fondo sono consultabili dietro richiesta scritta e in subordine allo stato di conservazione degli stessi;
- raccolta di materiale audiovisivo, destinata al prestito. Il materiale audiovisivo si compone di una collezione di CD, DVD, CD-ROM, audiolibri, nonché di una ricca raccolta di dischi in vinile a 33 e 45 giri (circa 1500 dischi) provenienti dalla originale dotazione della fonoteca allestita fino agli anni Ottanta del Novecento nelle sale della Biblioteca civica; è residuale una raccolta di VHS (circa 150 pezzi);
- raccolta collocata a magazzino: sezione multidisciplinare che raccoglie tutti i documenti non più d'interesse immediato per l'utente ma non destinati allo scarto, che vengono spostati dalla scaffale aperto ad un locale con accesso riservato al personale;
- raccolta narrativa di "Alta Leggibilità": libri stampati con caratteri adatti a chi, per varie ragioni, ha difficoltà a distinguere e leggere i caratteri nel formato standard.
- fondi archivistici: la biblioteca conserva presso la propria sede l'Archivio storico comunale. Il fondo è costituito da tutta la documentazione prodotta e acquisita dal comune di Riva del Garda nello svolgimento della propria attività amministrativa dalla sua origine (XII secolo) fino al 1978, ed è diviso nelle seguenti sezioni: Antico regime, Ordinamento italico (1810-1820 per il circolo di Rovereto da cui dipendeva Riva) Ordinamento austriaco (1821-1923), Ordinamento italiano (1923-1978). Sono presenti in Archivio altri fondi di istituzioni o privati cittadini arrivati per donazione o deposito tra i quali: il Fondo dell'antico ospedale e della Confraternita della Disciplina di Riva, il Fondo Vincenzo Errante, il Fondo dell'Associazione sportiva Benacense, il fondo Giacomo Floriani. I documenti archivistici sono consultabili dietro richiesta scritta e in subordine allo stato di conservazione e ordinamento degli stessi.

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.

4.3 Personale

La biblioteca, in quanto parte del Sistema bibliotecario Trentino, si impegna a impiegare personale qualificato ed orientato al servizio, adeguatamente formato ed aggiornato anche attraverso la partecipazione a seminari e corsi per almeno 20 ore all'anno.

La Biblioteca civica di Riva del Garda s'impegna a garantire un servizio competente, cordiale, disponibile a soddisfare nel minor tempo possibile, compatibilmente con gli strumenti a disposizione e con la situazione contingente, le esigenze informative dell'utente.

La biblioteca è gestita da personale qualificato, dipendente del Comune di Riva del Garda, affiancato da altri operatori privati che, a diversi livelli di responsabilità, sono impegnati nelle attività di supporto ai servizi della biblioteca stessa. 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 Municipale di Riva del Garda n.1392 di data 02.12.2014, nel rispetto del *Codice deontologico dei bibliotecari*, fissato dall'AIB-Associazione Italiana Biblioteche.

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 a: biblioteca@comune.rivadelgarda.tn.it.

4.4 Risorse

La biblioteca, in quanto parte del Sistema bibliotecario Trentino, si impegna ad impiegare risorse economiche, strumentali e organizzative che garantiscano il buon funzionamento della struttura, delle attività e dei servizi, compreso l'aggiornamento del patrimonio.

Le risorse economiche e strumentali con cui la Biblioteca civica di Riva del Garda opera la pianificazione, la predisposizione e l'erogazione dei servizi sono garantite annualmente dal Comune di Riva del Garda, 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 Riva del Garda si impegna a garantire il mantenimento in efficienza delle apparecchiature e degli strumenti (informatici e non) 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.

Il Comune di Riva del Garda garantisce inoltre un incremento annuo di risorse documentali non inferiore al minimo stabilito dalla vigente disciplina provinciale e pari ad almeno 7 documenti ogni 100 abitanti, tenendo conto che tale valore deve essere incrementato proporzionalmente anche in considerazione della popolazione studentesca e turistica che insiste sul bacino d'utenza.

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 a: biblioteca@comune.rivadelgarda.tn.it.

5. GLI IMPEGNI DELLA BIBLIOTECA CIVICA DI RIVA DEL GARDA E DEGLI UTENTI RISPETTO AI SERVIZI

5.1 Accesso agli spazi della biblioteca

La Biblioteca civica di Riva del Garda si impegna ad offrire regolarmente un servizio di apertura al pubblico per sei giorni alla settimana, dal lunedì al sabato.

L'orario di apertura è il seguente:

- lunedì: dalle 14.00 alle 18.30
- martedì, mercoledì, venerdì dalle 9.00 alle 18.30
- giovedì dalle 9.00 alle 21.00
- sabato dalle 9.00 alle 12.30

Gli orari sono visibili sul sito istituzionale della biblioteca <https://www.comune.rivadelgarda.tn.it/Aree-tematiche/biblioteca-civica>, che riporta tempestivamente anche le giornate di chiusura programmata nel corso dell'anno ed eventuali comunicazioni e avvertenze.

Tutti i servizi della biblioteca sono fruibili durante l'orario di apertura al pubblico (fa eccezione la biblioteca digitale mediante piattaforma web MLOL il cui servizio è attivo 24h su 24h).

Per la consultazione dei fondi archivistici conservati in Archivio storico, l'orario di apertura è il seguente:

- lunedì, martedì, mercoledì, giovedì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 17.00
- venerdì dalle 9.00 alle 12.30

Gli orari sono visibili su <https://www.comune.rivadelgarda.tn.it/Aree-tematiche/Archivio-Storico>, dove sono riportate anche le giornate di chiusura programmata nel corso dell'anno ed eventuali comunicazioni e avvertenze.

La biblioteca, in quanto parte del Sistema bibliotecario Trentino, si impegna a favorire l'accesso alla struttura e ai servizi da parte dell'utenza, provvedendo alla rimozione di eventuali ostacoli di natura strutturale o funzionale.

La Biblioteca civica di Riva del Garda 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. L'organizzazione dei servizi consegue gli obiettivi dell'attenzione agli utenti, della rimozione di ogni ostacolo fisico, psicologico e procedurale all'utilizzazione dei documenti, delle attrezzature e dei servizi. 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 delle sezioni e le modalità di accesso e di utilizzazione, in coordinamento con le biblioteche adiacenti.

L'accesso alla biblioteca è libero e garantito anche a chi non possiede la tessera del Sistema bibliotecario Trentino. Gli utenti hanno facoltà di portare con sé libri e oggetti personali, nel rispetto dello spazio spettante a ciascuna postazione. Non è consentito portare con sé attrezzature sportive, come biciclette, sci, skateboard, o quanto altro risulti ingombrare gli spazi comuni della biblioteca, dell'ascensore e del vano scala.

La biblioteca offre, a discrezione dell'utente e limitatamente alla durata della sua permanenza in biblioteca, la possibilità di riporre negli appositi armadietti le borse, i computer, gli effetti personali. Gli armadietti sono chiudibili con la chiave che va richiesta al bancone del prestito. La biblioteca non risponde di oggetti personali lasciati incustoditi e dell'eventuale uso fatto da terzi. Eventuali armadietti non liberati entro la giornata sono svuotati dal personale della biblioteca.

In biblioteca si possono introdurre passeggini e carrozzine. La biblioteca aderisce al marchio Family e garantisce la presenza di un fasciatoio per cambio neonati. È inoltre presente, al terzo piano, una zona allattamento.

Nel caso l'utente sia accompagnato da un animale domestico, l'accesso di quest'ultimo è consentito, sotto la responsabilità del proprietario, esclusivamente per esemplari di piccola taglia che dovranno essere portati in braccio per l'intera durata della fruizione. Gli animali di media e grossa taglia dovranno aspettare fuori dagli spazi di consultazione e prestito, legati in una posizione che non intralci né limiti da un punto di vista fisico o psicologico l'accesso degli utenti alle sale di servizio.

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 devices vari, a rispettare le regole di comportamento previste nelle diverse aree, così come da cartelli informativi. Si impegna inoltre a liberare l'eventuale armadietto portaoggetti e consegnare le chiavi al personale entro l'orario di chiusura.

5.2 Lettura e consultazione in sede

La biblioteca, in quanto parte del Sistema bibliotecario Trentino, si impegna a garantire attrezzature ed ambientazioni idonee alla lettura e alla consultazione in sede, anche in funzione della tipologia dell'utenza.

La biblioteca di Riva del Garda offre, tra i vari servizi, la possibilità di consultazione e studio in sede utilizzando sia materiale documentario della biblioteca sia propri libri, prevedendo sia spazi più tranquilli e silenziosi sia uno spazio destinato 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 dispone di una emeroteca con idonee postazioni per la lettura di giornali e riviste in abbonamento.

Nella zona dedicata ai bambini, la Biblioteca civica di Riva del Garda garantisce la presenza di arredi e scaffalature adatte per permettere agli utenti più piccoli di leggere o farsi leggere storie e testi in un ambiente informale, comodo, a misura di bambino.

La fruizione dei servizi della biblioteca nella 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 in emeroteca e sala ragazzi.

Altri due computer consentono all'utente di compilare/stampare/salvare testi e fogli di calcolo o consultare le risorse multimediali della biblioteca (CD, DVD, CD-ROM) esclusivamente utilizzando cuffie personali per l'ascolto.

La Biblioteca civica di Riva del Garda privilegia lo scaffale aperto come sistema di collocazione del patrimonio nelle sale aperte al pubblico, per favorire l'indipendenza dell'utente per la consultazione e esplorazione dei documenti. I libri presi dalla 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.

Per la consultazione del materiale inserito nel fondo antico e di conservazione o comunque collocato in magazzino, si deve richiedere l'assistenza del personale bibliotecario. 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 prestiti al primo piano o scaricabile dalla pagina web della biblioteca - debitamente compilato con i dati dell'utente, la segnatura del materiale desiderato e i riferimenti di un documento d'identità valido. Il materiale è reso disponibile nel più breve tempo possibile in relazione al numero delle richieste in corso.

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 prenotare la visita e di far pervenire in anticipo, via e-mail, la lista dei documenti da consultare.

Per la consultazione del materiale conservato nell'Archivio storico comunale si deve richiedere l'assistenza dell'archivista e occorre compilare l'apposito modulo di richiesta.

La consultazione avviene esclusivamente nella sala di consultazione dell'Archivio.

I documenti non sono ammessi al prestito e la riproduzione è consentita nel rispetto dello stato di conservazione e delle specifiche norme sugli archivi.

Considerata la complessità delle ricerche storiche si consiglia di prenotare un appuntamento e di far pervenire in anticipo, via e-mail, la lista dei documenti da consultare o l'oggetto della ricerca.

5.3 Servizio di riproduzione

La biblioteca svolge un'attività di riproduzione dei materiali tramite fotocopia o scansione digitale o stampa da microfilm. Offre inoltre la possibilità di stampare autonomamente documenti generati dagli utenti tramite programmi su computer della biblioteca e ricerche internet. Il Servizio è regolamentato dal *Disciplinare per l'attività di riproduzione e stampa della Biblioteca civica*.

L'attività di riproduzione è limitata al materiale facente parte delle collezioni della biblioteca ed è di norma riservata all'uso personale dei lettori per studio, ricerca e comunque per le attività svolte senza fini di lucro, nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore e dei principi di tutela e conservazione del patrimonio librario. Anche la riproduzione da risorse di rete soggette a copyright deve avvenire nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore.

Per le riproduzione e stampe è previsto un rimborso spese a carico dell'utente che verserà l'importo dovuto alla biblioteca. A carico dell'utente sono anche eventuali spese di spedizione per invio dei materiali riprodotti. Gli importi del rimborso spese per riproduzioni e stampe vengono determinati in misura forfettaria, come indicato nell'allegato del *Disciplinare*, tenendo conto dei costi di carta, energia elettrica, toner, eventuali costi di spedizione. La tabella con indicazione delle quote di rimborso spese viene aggiornata periodicamente con deliberazione della Giunta municipale.

Per la riproduzione con qualunque mezzo di materiali non appartenenti al fondo di pubblica lettura, va presentata richiesta scritta su apposito modulo. L'eventuale riproduzione, appurato che si tratti di opere di pubblico dominio (trascorsi 70 anni dopo la morte dell'autore), viene autorizzata dal Responsabile della biblioteca.

Tipologia delle riproduzioni e stampe fornite:

- fotocopia
- scansione e invio file (solo per opere non soggette a diritto d'autore: non è consentito riprodurre materiale librario in formato digitale quando esistano diritti autoriali e/o editoriali in corso)
- stampa da pc
- stampa da lettore microfilm

L'uso delle stampanti è autorizzato di volta in volta dai bibliotecari.

La riproduzione con fotocopia o scansione è effettuata dal personale della biblioteca. Nel caso venga richiesto un numero di riproduzioni superiore a 20, la consegna potrebbe avvenire il giorno lavorativo immediatamente successivo. Nel caso di riproduzioni soggette ad autorizzazione del responsabile della biblioteca, l'eventuale consegna delle riproduzioni avverrà di norma entro i tre giorni lavorativi successivi.

Non si effettuano fotocopie o stampe a colori. La riproduzione prevede un massimo giornaliero di 50 copie in B/N a persona.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna a leggere e/o consultare il patrimonio documentario in sede nel rispetto del patrimonio stesso. Al termine della consultazione, a lasciare il documento sul tavolo. Qualora il patrimonio non sia disponibile a scaffale aperto,

l'utente si impegna a chiederne la disponibilità e a seguire le indicazioni fornite dal personale.

5.4 Prestito. Regole e procedura.

a) Tessera di iscrizione

L'iscrizione al prestito è libera e gratuita.

La biblioteca, in quanto parte del Sistema bibliotecario Trentino, 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).

Al momento dell'iscrizione, all'utente viene richiesto l'indirizzo di posta elettronica per l'invio di avvisi, solleciti, news, da parte della biblioteca.

Annualmente viene verificato l'aggiornamento dei dati personali dell'utente. L'utente si impegna a comunicare qualsiasi variazione dei dati personali e di indirizzo, al fine di facilitare le operazioni legate al servizio di prestito e comunicazione, e rendere attendibile l'elaborazione statistica dei dati. I dati personali rilasciati dall'utente vengono trattati per le sole finalità del servizio e conservati negli archivi, 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.

L'utente è tenuto a comunicare l'eventuale smarrimento, al fine di annullare il documento e non renderlo disponibile ad usi impropri da parte di terzi. In caso di smarrimento, o deterioramento della tessera, l'utente potrà richiedere l'emissione di una nuova tessera, esibendo un documento di identità. Il duplicato verrà fatto gratuitamente. In caso di smarrimento la tessera verrà duplicata solo dopo il passaggio di una congrua quantità di tempo che ne permetta la ricerca. Durante questo periodo rimane valida la possibilità di usufruire del prestito e di tutti i servizi della biblioteca.

La tessera è personale e non cedibile; l'utente risponde dei prestiti registrati. E' consentito tuttavia ai genitori e figli o a familiari/conviventi, che condividono la medesima residenza, di poter prendere libri per il familiare.

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.

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

b. Prestito

La biblioteca, in quanto parte del Sistema bibliotecario Trentino, si impegna nei confronti dell'utente in possesso di tessera a prestare il documento richiesto se disponibile e non vincolato alla sola consultazione. Non tutti i materiali sono ammessi al prestito. Il prestito a domicilio è gratuito.

La procedura è gestita attraverso il programma informatico ALMA, in uso nel Sistema bibliotecario Trentino.

È possibile ottenere in prestito libri, opuscoli, film, 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, previo inserimento delle copie nel Catalogo Bibliografico Trentino e purché non soggetti a conservazione permanente.

Il prestito è effettuabile presso le due postazioni dei bibliotecari (bancone prestito al primo piano e bancone sala ragazzi) o alle due postazioni di autoprestito RFID (atrio antistante il banco prestiti del primo piano e sala ragazzi).

È possibile prendere in prestito fino ad un massimo di 10 libri e/o multimedia contemporaneamente per utente. Il prestito dei libri dura 30 giorni, quello dei materiali multimediali dura 10 giorni. È possibile richiedere in prestito interbibliotecario un massimo di 5 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 Sistema bibliotecario Trentino.

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

È possibile fare richiesta di proroga del periodo di prestito rivolgendosi al bibliotecario del banco prestiti o contattando la biblioteca via telefono al n. 0464573806 o via e-mail all'indirizzo biblioteca@comune.rivadelgarda.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.

L'utente è personalmente responsabile dei materiali presi in prestito e/o in consultazione ed è tenuto a controllarne l'integrità, segnalando eventuali anomalie. 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.

L'utente si impegna inoltre a restituire alla biblioteca il materiale ricevuto in prestito entro i tempi stabiliti.

Nel caso di mancata consegna entro i termini stabiliti, la restituzione viene sollecitata tramite e-mail.

Il prestito di dvd è soggetto alla normativa sulla protezione del diritto d'autore e di conseguenza 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 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.

Il mese di prestito avrà inizio quando l'utente ritirerà il libro richiesto.

Trascorsi sette giorni dall'avviso, se il libro non è stato ritirato, la prenotazione decade e il libro torna a scaffale a disposizione dell'utenza.

Solleciti: la biblioteca si impegna a informare puntualmente gli utenti in ritardo rispetto alla scadenza del libro. L'avviso avviene tramite e-mail. Il servizio non prevede un rimborso spese.

Restituzione: La restituzione avviene esclusivamente in orario di apertura della biblioteca, attraverso l'operatore al bancone dei prestiti, il quale registra in tempo reale il cambio di status del documento e controlla l'integrità del materiale restituito. La restituzione può avvenire anche servendosi dei totem di autoprestito. I documenti possono essere restituiti sia personalmente, sia ricorrendo ad altre persone, senza bisogno di presentare la tessera.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna a conservare con cura e a non alterare lo stato di ciascun documento, a riconsegnarlo entro i termini stabiliti, comprese eventuali proroghe.

All'atto del prestito deve verificare l'integrità del documento e segnalarla prontamente all'operatore. Sarà compito del bibliotecario valutare se il libro potrà comunque essere soggetto al prestito o ritirato per immediata attività di manutenzione. Dal momento del prestito l'utente è responsabile del documento per l'intera durata del prestito stesso. In caso di danneggiamento o perdita del documento dovrà prontamente avvisare la biblioteca, senza tentativi di sostituzione o riparazione. L'utente è tenuto dunque a risarcire la biblioteca con una delle modalità seguenti, in ordine di preferenza:

1. la consegna di una copia identica o – in caso di indisponibilità – dello stesso titolo nell'edizione più simile;
2. l'acquisto di un documento del valore analogo, da concordare con la biblioteca, in considerazione della coerenza con il posseduto e delle esigenze della biblioteca stessa.

La determinazione del valore del documento smarrito o danneggiato è fatta dal bibliotecario tenendo conto del valore di edizioni equivalenti sul mercato e del costo della

catalogazione.

Gli utenti che non rimborsino i materiali danneggiati o smarriti vengono sospesi dal servizio prestiti del Sistema bibliotecario Trentino.

L'utente si impegna inoltre a prendere in prestito il libro prenotato al più presto dopo l'avviso di disponibilità della biblioteca, al fine di ridurre al minimo il periodo di indisponibilità del documento ed è consapevole che, trascorsa una settimana dall'avviso senza aver ritirato il libro, quest'ultimo verrà rimesso a disposizione di tutti gli utenti.

c. Prestito con consegna a domicilio

A partire dal 2021 la biblioteca ha avviato il servizio *Biblio a casa (tua)*. Attivo sul territorio comunale, il servizio intende garantire l'accesso ai documenti delle biblioteche trentine anche a chi è nell'impossibilità di muoversi di casa e recarsi autonomamente in biblioteca (persone in difficoltà senza rete familiare, con disabilità anche temporanee, anziani con malattie croniche...). È quindi un'iniziativa che mira a potenziare il servizio prestito già esistente, estendendolo ad alcune fasce di cittadini che non possono usufruirne in quanto la frequentazione delle biblioteche è resa impossibile da motivi oggettivi. Il servizio di prestito a domicilio nasce per dare risposta alle esigenze dell'utenza nell'emergenza, ma non dovrà poi estinguersi, mantenendo la sua validità anche in futuro per dare risposta alle fasce di utenza con difficoltà. Il servizio si svolge con la collaborazione di associazioni operanti sul territorio. È possibile richiedere i documenti (libri, dvd, audiolibri, cd) telefonando alla biblioteca, oppure inviando una mail all'indirizzo: biblioteca@comune.rivadelgarda.tn.it. È possibile richiedere fino a un massimo di 5 libri o audiolibri e 5 dvd o cd per volta. La durata del prestito rimane la stessa del prestito effettuato presso la sede della biblioteca: 30 giorni per libri e audiolibri (rinnovabili prima della scadenza di altri 30 giorni) e 10 giorni per dvd e cd. Al momento della prenotazione del servizio tramite telefono o e-mail, verrà concordata la consegna (comunque entro 3-4 giorni lavorativi) e, in un secondo tempo, l'utente contatterà la biblioteca per concordare i tempi della restituzione.

d. Prestito interbibliotecario di sistema

Nel caso il documento non sia disponibile nella biblioteca di riferimento dell'utente ma presso altre biblioteche del Sistema bibliotecario Trentino, la biblioteca si impegna a fornire indicazioni sulla reperibilità e sulla possibilità di attivare il prestito interbibliotecario.

La biblioteca, in quanto parte del Sistema bibliotecario Trentino, si impegna a offrire il prestito interbibliotecario, servizio unitario di collaborazione tra le biblioteche del Sistema a favore dell'utenza sul territorio provinciale relativamente al patrimonio posseduto dalle biblioteche del Sistema.

Il prestito interbibliotecario di sistema segue disciplina specifica unitaria e condivisa tra le biblioteche del Sistema che prevede tra l'altro:

- la gratuità del servizio;
- l'esclusione di materiale audio-visivo o altro non ammesso al prestito;
- l'evasione della richiesta entro due giorni lavorativi;
- l'informazione sulla disponibilità e i tempi di arrivo dei documenti.

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 civica di Riva del Garda: è possibile richiedere in prestito interbibliotecario un massimo di 5 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). E' comunque possibile per l'utente richiedere l'acquisto del libro alla biblioteca di riferimento.

La Biblioteca civica di Riva del Garda 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.

e. Prestito interbibliotecario nazionale/internazionale

La biblioteca di Ateneo dell'Università 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 presenti/disponibili all'interno del Catalogo Bibliografico Trentino vengono rivolte al bibliotecario, che le raccoglierà, controllerà e trasmetterà all'ufficio per il prestito interbibliotecario d'Ateneo dell'Università degli studi Trento.

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. L'utente è tenuto a restituire il libro nello stesso stato di conservazione in cui lo ha ricevuto e nei tempi previsti. I tempi di arrivo sono molto variabili, in media l'attesa è di circa dieci giorni.

A parziale copertura delle spese del servizio e di spedizione è previsto il pagamento di una quota di compartecipazione, pari ad euro quattro (€ 4,00.-) che l'utente dovrà pagare in anticipo all'Università di Trento tramite bonifico bancario o mediante acquisto di valori bollati.

La Biblioteca civica si impegna ad inviare immediatamente la richiesta di prestito interbibliotecario all'ufficio d'Ateneo e avvisare prontamente (entro 24 ore dalla registrazione del libro in ingresso), l'utente della disponibilità dello stesso. Si impegna inoltre a rispettare le scadenze nei confronti della biblioteca proprietaria.

La Biblioteca civica si impegna a fornire, su richiesta di una biblioteca extra-provinciale, le opere risultanti disponibili al prestito interbibliotecario mediante spedizione postale. L'invio del documento richiesto può avvenire, su valutazione del Responsabile della Biblioteca civica, in regime di reciprocità. In assenza di reciprocità, a copertura delle spese di spedizione è previsto il pagamento di una quota di compartecipazione da parte del richiedente pari ad euro quattro (€ 4,00.-) che l'utente dovrà pagare in anticipo mediante acquisto di valori bollati e che la biblioteca extra-provinciale dovrà inviare alla biblioteca proprietaria al momento della restituzione del libro.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna a rispettare i termini del prestito interbibliotecario, 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 prendere in prestito 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 ed è consapevole che, dopo una settimana dall'avviso, il libro non ritirato verrà restituito alla biblioteca proprietaria.

5.5 Informazione, consulenza, orientamento e comunicazione

La biblioteca, in quanto parte del Sistema bibliotecario Trentino, 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 eventuali interruzioni di servizio, motivandone le ragioni e indicando 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 ed alle attività disponibili.

La Biblioteca civica di Riva del Garda si impegna ad aggiornare con regolarità il proprio sito istituzionale (<https://www.comune.rivadelgarda.tn.it/Aree-tematiche/biblioteca-civica>), il sito con le informazioni proprie dell'Archivio storico (<https://www.comune.rivadelgarda.tn.it/Aree-tematiche/Archivio-Storico>), la propria pagina facebook (Biblioteca civica di Riva del Garda <https://www.facebook.com/bibliotecaRiva/>) e l'account instagram (bibliotecarivadelgarda <https://www.instagram.com/bibliotecarivadelgarda/?hl=it>).

Si impegna inoltre a informare sui propri servizi e iniziative tramite l'invio di newsletter e tramite comunicazione/aggiornamenti pubblicati sul sito provinciale "Biblio" (www.trentinocultura.it). Si serve inoltre della stampa locale e degli spazi espositivi della biblioteca e del Municipio per comunicare con la cittadinanza e per esporre il proprio materiale informativo.

S'impegna a comunicare prontamente la disponibilità dei libri prenotati o richiesti in prestito interbibliotecario o in acquisto, entro 24 ore dalla disponibilità dello stesso per il prestito.

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: biblioteca@comune.rivadelgarda.tn.it. Il modulo "Proposte e reclami" è disponibile in forma cartacea presso il banco prestiti della Biblioteca civica. È inoltre disponibile sul sito della biblioteca. La biblioteca si impegna a fornire risposta ai suggerimenti e reclami, entro 60 giorni dalla data della comunicazione.

I bibliotecari sono a disposizione degli utenti per l'orientamento e la consulenza, per istruirli ed affiancarli nella consultazione dei cataloghi, nella ricerca diretta del materiale disponibile nelle sale e nell'utilizzo delle risorse elettroniche.

Gli utenti possono contattare la biblioteca tramite e-mail (biblioteca@comune.rivadelgarda.tn.it) o telefonicamente (0464 573806 e 348 5252486) per:

- conoscere la disponibilità di documenti in biblioteca e in altre biblioteche del Sistema bibliotecario Trentino (a/m e-mail e/o telefono);
- inoltrare richieste di prestito interbibliotecario, comunicando il n. della propria tessera personale (a/m e-mail);
- effettuare una prenotazione di prestito (comunicando il n. della propria tessera personale) o di postazione studio e internet (a/m e-mail e/o telefono);
- avere informazioni sullo stato dei propri prestiti e richiedere un eventuale rinnovo comunicando il numero di tessera (a/m e-mail e/o telefono);
- effettuare una prenotazione alle attività organizzate dalla biblioteca;
- richiedere l'iscrizione a MLOL comunicando il numero della propria tessera personale (a/m e-mail e/o telefono).

Se l'operatore non può evadere la richiesta in tempo reale per l'afflusso di pubblico o per la temporanea indisponibilità dell'accesso alla base dati elettronica, concorderà con l'utente un successivo appuntamento telefonico.

Per informazioni, richieste, prenotazioni relative alla documentazione dell'Archivio storico, gli utenti possono inoltre inviare una e-mail a archivio@comune.rivadelgarda.tn.it o telefonare al numero 0464 573972.

La Biblioteca civica di Riva del Garda invia periodicamente una newsletter (BiblioNews) per aggiornare gli iscritti in merito a eventi in programma, nuovi titoli di libri, cd, dvd acquistati o novità riguardanti i servizi e le opportunità offerte dalla biblioteca stessa.

Chiunque si può iscrivere cliccando sul link presente sulla pagina web della biblioteca e compilando il *form* con i propri dati; riceverà in seguito una e-mail di riscontro dove potrà confermare la propria iscrizione. Ogni newsletter conterrà il link per annullare la propria iscrizione. E' possibile iscriversi al servizio newsletter anche compilando l'apposito modulo disponibile in biblioteca e consegnandolo al bancone prestiti al primo piano. Le informazioni fornite non saranno in alcun caso cedute a terzi, in conformità a quanto previsto dal vigente Codice a tutela della Privacy.

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

5.6 Patrimonio e documentazione

La biblioteca, in quanto parte del Sistema bibliotecario Trentino, si impegna a:

- rendere disponibile la consultazione del catalogo Bibliografico Trentino che consente la ricerca di ogni documento posseduto sull'intero patrimonio di sistema;
- aggiornare le proprie collezioni con nuove acquisizioni e con attività di scarto;
- seguire nell'implementazione delle collezioni i *desiderata* dell'utenza anche mettendo in atto attività di raccordo tra biblioteche del sistema per un più funzionale arricchimento del patrimonio globale, considerando le 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 ha attivato collaborazioni virtuose, quali le biblioteca dell'Alto Garda e di Ledro.
- conservare, rendere disponibile per la consultazione e valorizzare la documentazione presente nell'Archivio storico.

La Biblioteca civica di Riva del Garda si impegna a gestire le raccolte secondo i seguenti principi essenziali:

- 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 istruzione, di acculturazione, di 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. Fra i criteri utilizzati ai fini dell'inclusione di un documento nelle raccolte della Biblioteca civica, i principali sono:

- coerenza con le raccolte già presenti in biblioteca anche in rapporto di una preventiva verifica della disponibilità ed accessibilità dei documenti nelle altre Biblioteche del Sistema bibliotecario Trentino;
- 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 e 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 cui il documento è destinato;
- presenza nel documento di contenuti non reperibili su altri media;
- costo e disponibilità sul mercato.

b. Desiderata, doni, scambi

La biblioteca si impegna a valutare i suggerimenti e *desiderata* per l'acquisto dei libri che ogni utente può segnalare utilizzando l'apposito modulo presente in sede o inviando una e-mail alla biblioteca stessa. 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 risorse, indisponibilità del titolo sul mercato, mancata coerenza con le collezioni documentarie presenti. In caso di accettazione della proposta di acquisto vale il silenzio-assenso.

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 e integri collezioni già presenti, serva a colmare lacune riscontrate nelle collezioni della biblioteca stessa.

I documenti proposti in dono vengono selezionati secondo i medesimi criteri di cui sopra e possono quindi essere soggetti a scarto se non rispondenti a esigenze di circolazione o conservazione, oppure possono essere respinti o destinati ad altri soggetti, quali associazioni, scuole, enti diversi.

Il dono di copie di documenti già presenti in biblioteca può essere accettato per effettive esigenze di servizio o conservazione (es. sostituzione copie già a catalogo e usurate; seconda copia destinata alla conservazione nel caso di opere di particolare interesse per la biblioteca...); il dono di singoli numeri e/o intere raccolte di seriali può essere accettato se coerente con lo sviluppo delle raccolte, o se risulta di grande interesse tematico, sempre 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.

I documenti accettati in dono devono essere coerenti con la natura e le finalità della biblioteca e possono essere soggetti a scarto quando non rispondono più a esigenze di circolazione o di conservazione. I doni possono essere ceduti ad altre biblioteche o venduti/scambiati nelle bancarelle allestite dalla biblioteca stessa.

I documenti accolti vengono inseriti nel catalogo della biblioteca e resi accessibili per la consultazione e il prestito, anche interbibliotecario.

È previsto tra le modalità di acquisizione dei documenti lo scambio fra biblioteche o enti. Lo scambio può essere praticato sempre nel rispetto del patrimonio e della *mission della biblioteca*. In particolare, potenziali oggetti dello scambio sono: novità, documenti difficilmente reperibili nei canali ordinari di distribuzione; integrazioni di collane di opere non più in commercio a completamento di percorsi bibliografici di interesse specifico. In cambio la biblioteca potrà 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. Scaffale del libero scambio

La biblioteca mette a disposizione degli utenti uno scaffale dove lasciare e/o ritirare libri di proprietà personale (servizio gratuito e senza limiti). Come per le donazioni, spetta al personale di biblioteca, verificare l'opportunità della collocazione ed operare di conseguenza. Tale servizio permette agli utenti di condividere gusti, letture e dare nuova vita al libro.

d. Conservazione, revisione, scarto

La Biblioteca civica di Riva del Garda si impegna a garantire le migliori condizioni di conservazione dei materiali che fanno parte delle raccolte, tenuto conto della tipologia e delle regole di fruizione dello stesso, garantendo l'accessibilità permanente e duratura alle opere che risultano strumenti fondamentali per l'informazione generale o disciplinare, anche quando divenuti di interesse storico.

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 tale scopo si adottano procedure standard di valutazione delle collezioni in considerazione 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 viene ovviamente applicato con accorgimenti e adattamenti funzionali che considerano la biblioteca nel suo insieme e le sue singole raccolte, soprattutto quella locale. I documenti rovinati e deteriorati vengono eliminati e/o sostituiti.

La procedura dello scarto prevede l'approvazione di una delibera di Giunta Municipale che autorizzi la cessata appartenenza di un documento al patrimonio. Successivamente i documenti vengono cancellati dal Catalogo Bibliografico Trentino e dai registri di inventario; il timbro recante il numero di inventario e presente sul libro viene annullato. I libri eliminati vengono quindi offerti gratuitamente in primo luogo alle altre biblioteche del Sistema bibliotecario Trentino, quindi alle scuole e alle associazioni del territorio; infine possono essere ceduti a una associazione senza scopo di lucro per una raccolta di fondi destinati a scopi benefici.

In quanto biblioteca prioritariamente di pubblica lettura ma con un ricco fondo storico e di conservazione, la Biblioteca civica di Riva del Garda conserva anche alcuni periodici, dedicando particolare attenzione alla conservazione dell'editoria locale o di particolare rilievo, al di là della durata temporale e attualità del contenuto.

La durata di conservazione dei periodici acquistati dalla biblioteca varia a seconda della tipologia del periodico:

- i quotidiani trentini sono conservati per dodici mensilità;
- i quotidiani nazionali sono conservati per tre mensilità;
- i periodici settimanali di informazione sono conservati per una mensilità;
- altri periodici settimanali, i periodici mensili o con periodicità superiore sono conservati per l'anno solare di riferimento;
- i periodici stampati e/o pubblicati nel territorio di Riva del Garda, Alto Garda, Lago di Garda o che comunque si occupano del medesimo territorio, fatto salvo quanto indicato per i quotidiani trentini, sono destinati alla conservazione e non sono soggetti a scarto;
- altri periodici, su valutazione del Responsabile della biblioteca, possono essere destinati alla conservazione.

Al termine del periodo di conservazione/disponibilità stabilito per tipologia del periodico, i fascicoli delle riviste potranno 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.

L'utente della biblioteca del Sistema 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 del documento in questione.

5.7. Consultazione on-line del catalogo, navigazione in internet e uso strumenti informatici

La biblioteca, in quanto parte del Sistema bibliotecario Trentino, si impegna, per quanto di competenza, a garantire efficaci collegamenti internet per la consultazione del catalogo e a favorire la diffusione del sistema wi-fi.

La Biblioteca civica di Riva del Garda riconosce l'utilità dell'informazione elettronica per il soddisfacimento delle esigenze informative della comunità e ne favorisce pertanto l'accesso gratuito.

• ACCESSO A INTERNET

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. 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 wi-fi può essere effettuato sia dai dispositivi personali che da alcune postazioni fisse presenti in biblioteca.

Nella sala ragazzi è disponibile una postazione fissa per accesso a internet tramite rete wi-fi vicino alla postazione del bibliotecario. Una seconda postazione fissa per accesso a internet tramite wi-fi è disponibile in Saletta gruppi.

Una ulteriore postazione fissa per accesso a internet tramite wi-fi è disponibile in emeroteca.

Dai dispositivi personali, l'utente può collegarsi in qualsiasi momento a internet tramite Trentino WiFi senza limiti di tempo e senza che sia necessario avvisare il personale della biblioteca. Per l'utilizzo del wi-fi su postazioni fisse è necessario rivolgersi in via preliminare al personale della biblioteca.

L'utente risponde dell'utilizzo di internet dalla postazione o dal dispositivo utilizzato. E' 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.

La Biblioteca civica di Riva del Garda mette inoltre a disposizione degli utenti in emeroteca due postazioni fisse per accesso a internet tramite un sistema di *voucher*.

Ogni utente può utilizzare la postazione (previa prenotazione al bancone del prestito e ritiro del *voucher* per l'accesso) per non più di un'ora al giorno e per un massimo complessivo di tre ore a settimana.

Il *voucher* può avere la durata di 15-30-45-60 minuti.

Il registro per la prenotazione delle postazioni viene compilato dal personale della biblioteca con nome e cognome dell'utente scritti in stampatello e quindi firmato dall'utente nell'apposita colonna. L'utente è consapevole che i dati potranno essere forniti, nei limiti delle disposizioni di legge sulla privacy, all'autorità giudiziaria che ne facesse richiesta per indagini su eventuali illeciti. I registri sono conservati per un tempo limite di 12 mesi, come da disposizioni del Garante per la privacy e il trattamento dei dati.

Ciascun utente è tenuto a chiudere la propria sessione di lavoro a conclusione del suo utilizzo, per ragioni di tutela della privacy e protezione dei propri dati di navigazione.

La postazione sarà riservata per 10 minuti, a decorrere dall'orario fissato; se l'utente non si presenta, dopo tale termine la prenotazione decade. E' previsto il recupero dei tempi prenotati e non fruiti soltanto in assenza di prenotazioni da parte di altri utenti.

L'utilizzo è consentito di norma a non più di due persone contemporaneamente sulla stessa postazione.

I voucher non possono essere utilizzati dai minori di 18 anni. I minori possono navigare in internet solo utilizzando il wi-fi. Il personale della biblioteca non è tenuto a esercitare la supervisione sull'uso di internet da parte dei minori, che è demandata ai genitori o a chi ne fa le veci.

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.

- CATALOGO BIBLIOGRAFICO TRENINO

Il catalogo principale della biblioteca è parte integrante del Catalogo Bibliografico Trentino (CBT) e si consulta in internet attraverso il modulo Primo all'indirizzo:
https://strutture-provincia.primo.exlibrisgroup.com/discovery/search?vid=39SBT_INST:39SBT_VU1

Nel catalogo confluisce il patrimonio di tutte le biblioteche trentine aderenti al Sistema bibliotecario Trentino: 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. Con Primo è possibile cercare nel CBT-Catalogo Bibliografico Trentino libri, articoli, risorse online e altro posseduto dalle 180 biblioteche del Sistema bibliotecario Trentino. 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 civica di Riva del Garda si impegna a garantire la consultazione del Catalogo Bibliografico Trentino attraverso una postazione autonoma dedicata collocata in emeroteca (con il software Primo) o attraverso il supporto del personale bibliotecario.

- MEDIALIBRARY ON LINE (MLOL)

La Biblioteca civica di Riva del Garda aderisce alla biblioteca digitale MediaLibraryOnLine. L'iscrizione al servizio MLOL-MediaLibraryOnLine è riservata agli utenti al SBT-Sistema bibliotecario Trentino e permette di avere accesso ad un'ampia selezione di risorse. Attraverso il portale MediaLibraryOnLine 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 Catalogo Bibliografico Trentino.

Per l'iscrizione a MLOL è sufficiente comunicare il numero della propria tessera del SBT-Sistema bibliotecario Trentino 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.

- **UTILIZZO ALTRI PROGRAMMI**

La biblioteca mette a disposizione:

- una postazione per consultare/visualizzare supporti multimediali di proprietà della biblioteca e non ammessi al prestito (in emeroteca);
- due postazioni per elaborare testi e documenti con programmi di videoscrittura (in emeroteca e nella Saletta gruppi attigua alla Sala ragazzi).

Per l'utilizzo di tali postazioni fisse è necessario rivolgersi in via preliminare al personale della biblioteca.

Gli utenti possono stampare in bianco e nero su apposita stampante i risultati delle proprie ricerche o dei propri elaborati dalle postazioni informatiche messe a disposizione dalla biblioteca. E' previsto il solo pagamento di eventuali stampe.

E' anche possibile trasferire sulle proprie chiavette USB i documenti elaborati o selezionati sulla propria postazione. Non vengono forniti dalla biblioteca supporti per eventuale scarico di dati.

E' vietato alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni di software e hardware dei computer della biblioteca.

Per ricaricare le batterie dei computer portatili o per alimentare i propri dispositivi elettronici (notebook, telefoni cellulari, lettori cd...), 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'utente della biblioteca del Sistema si impegna a utilizzare le postazioni internet messe a disposizione, senza arrecare danno alla strumentazione e senza pregiudicarne l'utilizzo da parte di altri utenti. È vietato alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni del software e dell'hardware dei computer della biblioteca.

L'utente si impegna inoltre a segnalare prontamente ed educatamente eventuali malfunzionamenti dei computer o del servizio di wi-fi affinché il personale, con il supporto dell'assistenza in remoto, 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 attentamente la qualità delle informazioni reperite. 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.

L'utente è responsabile in ordine alla violazione degli accessi protetti, del copyright e della licenze d'uso.

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.

5.8 Iniziative e servizi per le scuole

La biblioteca, in quanto parte del Sistema bibliotecario Trentino, si impegna a proporre iniziative culturali anche sulla base delle richieste e proposte dell'utenza. La programmazione degli eventi è inoltre attenta a valorizzare le risorse culturali presenti sul territorio e a ricercare collaborazioni con associazioni e quanti intendano collaborare, 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.

La Biblioteca civica di Riva del Garda partecipa a iniziative di carattere locale e provinciale volte alla promozione del libro, della lettura e della scrittura. 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, ricorrenze o altri accadimenti. La biblioteca organizza, direttamente e in collaborazione con enti e associazioni, incontri con autori, presentazioni pubbliche, letture ad alta voce e altre manifestazioni volte alla promozione del libro e della lettura. Si impegna sempre e costantemente a promuovere la lettura e la conoscenza delle nuove pubblicazioni, con particolare attenzione alla produzione locale.

Si impegna a promuovere il piacere della lettura tra i più giovani, da 0 a 14 anni, anche aderendo a progetti specifici come *Nati per leggere*.

La biblioteca offre alle scuole di ogni ordine e grado la possibilità di effettuare incontri sulla didattica della biblioteca, articolando l'attività in moduli differenziati e rendendosi disponibile a concordare anche eventuali attività di animazione.

L'utente della biblioteca del Sistema, fruitore delle iniziative proposte, si impegna a non ostacolare il corretto svolgimento delle iniziative stesse, adottando comportamenti idonei e rispettosi degli altri utenti. Si impegna inoltre 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 del Sistema, 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.

5.9 Attività di rilevazione della soddisfazione degli utenti

La biblioteca, in quanto parte del Sistema bibliotecario Trentino, 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, comunicabili attraverso i "*desiderata*" e il modulo "Proposte e

reclami" disponibile presso il bancone del prestito e sulla pagina web della biblioteca. La biblioteca si impegna a rispondere entro 60 gg. dal ricevimento della comunicazioni. Inoltre si riserva la possibilità di realizzare una o più rilevazioni della soddisfazione degli utenti autonome anche su specifiche iniziative o tematiche.

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

6. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La biblioteca, in quanto parte del Sistema bibliotecario Trentino, si impegna, nel rispetto della struttura generale della Carta dei Servizi delle Biblioteche del SBT, ad aggiornare la Carta dei Servizi per la parte di specifica competenza ogni qualvolta vengano aggiunti o modificati i servizi previsti e comunque entro una massimo di 3 anni dalla precedente edizione. L'aggiornamento avviene con delibera dell'organo istituzionale competente che ne prevede anche le modalità di divulgazione e di informazione all'utenza e alla struttura provinciale competente in materia di Sistema bibliotecario Trentino.

7. NOTA FINALE E TRANSITORIA

A partire dal 2020, a causa della pandemia da SARS COVID 19, nel rispetto di quanto stabilito dalla normativa vigente e definito in dettaglio nell'ultimo aggiornamento (dd. febbraio 2021) del Protocollo operativo denominato *Linee guida per la gestione del servizio biblioteca* predisposto ai fini del contenimento del rischio da SARSCOV2 (ultimo aggiornamento), i servizi della biblioteca hanno subito interruzioni e/o limitazioni.

La piena offerta di tutti i servizi, come descritti dalla presente Carta, verrà ripristinata alla cessazione dell'applicazione dei protocolli di sicurezza per il contenimento dei contagi da SARS COVID 19.

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

L'utente ha diritto:

- A usufruire gratuitamente del servizio di biblioteca, secondo le modalità esplicitate nella Carta dei Servizi.
- Alla tutela della privacy, nel trattamento dei propri dati personali.
- Al prestito delle risorse bibliografiche e documentarie possedute dalla biblioteca.
- A usufruire del servizio di prestito interbibliotecario.
- A un supporto di consulenza e di orientamento in relazione alle risorse disponibili in biblioteca e nel Sistema bibliotecario Trentino.
- Alla lettura e alla consultazione in sede.
- A utilizzare i computer della biblioteca per la navigazione in internet e per la videoscrittura.
- A accedere alla rete wi-fi della biblioteca e alla biblioteca digitale (MLOL).
- Alla riproduzione e alla stampa del materiale documentario.
- A mettere a disposizione del servizio di biblioteca, le proprie capacità personali per collaborare a titolo gratuito, a manifestazioni culturali.
- A donare libri alla biblioteca.
- Ad usufruire dello "scaffale del libero scambio".
- Ad essere informato dei progetti culturali della biblioteca, secondo i modi ritenuti più opportuni.
- A partecipare ad attività di promozione culturale organizzate dalla biblioteca.
- Al rispetto dell'offerta complessiva dichiarata dalla biblioteca nella Carta dei Servizi e degli standard di qualità in essa contenuti.
- A formulare nuove proposte ed osservazioni, volte a migliorare il servizio.

L'utente ha il dovere di:

- Rispettare le modalità stabilite dalla biblioteca nella presente Carta, nell'utilizzo dei servizi offerti, e onorare le scadenze.
- Fare un uso responsabile del servizio di internet, attenendosi a quanto previsto nel paragrafo specifico.
- Collaborare con il personale di biblioteca, presentando la propria tessera di iscrizione al servizio, quando richiesto, o un documento di identità.
- Fornire i propri dati personali, utili all'attivazione dei vari servizi, e comunicare variazioni di indirizzo e quanto altro risulti utile alla comunicazione.
- Fare un uso responsabile della propria tessera di biblioteca che è personale e non può essere ceduta ad altri.
- Rispettare gli orari di accesso ai servizi.
- Rispettare l'integrità della struttura, degli arredi, dei documenti messi a disposizione senza arrecarvi danno.
- Assumere un comportamento consapevole per non disturbare gli altri utenti, pena l'immediato allontanamento dalla struttura, da parte degli operatori.
- Risarcire l'Amministrazione dei danni arrecati alla struttura, agli arredi e ai materiali in essa contenuti. In caso di smarrimento di libri o dvd, acquistarne copia uguale o simile, in sostituzione.