



COMUNE DI RONZO-CHIENIS

CARTA DEI SERVIZI DEL PUNTO DI LETTURA DI RONZO-CHIENIS

1- I PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 - Eguaglianza.

Il Punto di lettura di Ronzo-Chienis ispira ogni sua attività al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti.

Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e il servizio bibliotecario valgono nella stessa misura per tutti.

Il Punto di lettura non opera, nell'erogazione dei propri servizi, alcuna distinzione per motivi riguardanti l'orientamento sessuale, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche. Esso garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Il Punto di lettura applica il principio dell'uguaglianza nel senso di non operare alcuna ingiustificata discriminazione tra gli utenti portatori di condizioni personali e sociali diverse, senza che una tale applicazione comporti in modo automatico l'uniformità delle prestazioni per tutti: sono invece previste ed esplicitate nella presente Carta quelle iniziative ed azioni positive volte ad adeguare l'erogazione del servizio bibliotecario alle esigenze degli utenti portatori di abilità differenti.

1.2 - Imparzialità.

Il Punto di lettura ispira il comportamento dei propri operatori a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità nei confronti degli utenti.

Eventuali varianti alle condizioni di fornitura standard dei servizi bibliotecari sono fatte valere non a favore di singoli utenti, ma a favore di categorie esplicitate di soggetti, per i quali risulta funzionale l'adozione di condizioni particolari di erogazione del servizio.

1.3 - Continuità.

L'apertura al pubblico del Punto di lettura e l'erogazione dei servizi in essa previsti deve essere continua, regolare e senza interruzioni, nell'ambito degli orari comunicati al pubblico.

In caso di riduzione o interruzione del servizio per l'esercizio per motivi tecnici, si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile. In ogni caso si impegna a comunicare le variazioni degli orari di apertura e fornitura dei servizi tramite il sito web.

1.4. - Diritto di scelta.

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

Si impegna inoltre a raccordarsi con le altre biblioteche della zona per la definizione degli orari di apertura al pubblico e nella scelta dei servizi erogati per offrire ai cittadini la più ampia opportunità di scelta nell'accesso alle diverse biblioteche distribuite sul territorio.

1.5 - Partecipazione.

Il Punto di lettura promuove la partecipazione degli utenti, garantendo modi semplici per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami.

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

Promuove la partecipazione degli utenti alle attività culturali del Punto di lettura, offrendo loro l'opportunità di mettere a disposizione le proprie competenze personali e professionali a titolo gratuito.

Collabora con le associazioni locali per la realizzazione di eventi ed altre occasioni di arricchimento del servizio.

1.6 - Efficienza ed efficacia.

Il Punto di lettura ispira la propria azione quotidiana ai criteri di efficacia e di efficienza e a tale scopo si impegna a misurare i propri indicatori di servizio e a promuovere tutte quelle azioni collaborative dalle quali possano derivare economie di scala.

2- ORGANIZZAZIONE

Il Punto di Lettura di Ronzo-Chienis istituito nel 1999 nell'ambito del Sistema Bibliotecario Trentino di cui alla L.P. 30/07/1987, N. 12 e s.m.i., è articolazione della Biblioteca civica di Rovereto e ne segue le direttive tecniche come stabilito dal regolamento concernente requisiti, caratteristiche e servizi delle biblioteche del Sistema Bibliotecario Trentino (art. 17 L.P. n. 15 del 2007). Il rapporto è stabilito da apposita convenzione della durata di anni 7 con scadenza 31/12/2024.

L'attività del Punto di lettura è disciplinata dalla presente Carta dei servizi.

3 - GLI STRUMENTI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

3.1 - Gli ambienti e gli spazi

Il Punto di lettura si trova a piano terra della sede comunale situata in Via Teatro 13/c a Ronzo-Chienis.

La sede è composta di due locali contigui su una superficie totale di circa mq. 129 arredata con 9 tavoli e 40 posti a sedere, è servita da una postazione internet ed è fornita di oltre 3900 documenti direttamente disponibili sugli scaffali.

Nel primo locale, dotato di servizi igienici, è presente: un bancone dell'operatore con sedia, computer (con collegamento al Catalogo Bibliografico Trentino), telefono, stampante, fotocopiatrice; un armadio, un'area dedicata a ragazzi e bambini con angolo morbido, uno scaffale

per periodici, un'area narrativa, saggistica e fondo locale, un ripostiglio ad accesso riservato al personale.

Nel secondo locale, dotato di servizi igienici e disponibile come stanza studio separata, sono presenti 3 tavoli con 16 sedie e 2 scaffali di cui uno bifacciale.

3.2 - Le raccolte

Il patrimonio bibliografico è costituito da materiale a stampa moderno, monografie (catalogati online nel Catalogo Bibliografico Trentino), periodici e audiovisivi.

L'incremento del patrimonio deriva dall'acquisto di libri, periodici e audiovisivi effettuato sulla base delle disponibilità di bilancio e comunque mai inferiore alle 100 unità annue; un eventuale ulteriore contributo può provenire anche da donazioni di enti o privati.

La scelta degli acquisti e l'accettazione delle donazioni vengono effettuati in collaborazione con il Referente della Biblioteca civica di Rovereto, secondo i principi fondamentali di cui al paragrafo 1.

Le attività di trattamento bibliografico e di catalogazione sono effettuate seguendo le indicazioni dell'Ufficio del Sistema Bibliotecario Trentino con la collaborazione della Biblioteca civica di Rovereto.

Per garantire l'aggiornamento delle raccolte disponibili a scaffale aperto, il Punto di lettura opera periodici interventi di svecchiamento del materiale bibliografico con la supervisione del referente della Biblioteca civica di Rovereto, scartando le opere deteriorate o ritenute obsolete e inadeguate.

Il patrimonio bibliografico in gestione al Punto di lettura, aggiornato al 31/12/2016, è di 3.990 volumi, suddivisi nelle seguenti sezioni:

narrativa adulti, saggistica adulti, bibliografia trentina, bambini, narrativa ragazzi, saggistica ragazzi, periodici (di cui 1 quotidiano) e DVD.

3.3 - Il personale

Il Punto di lettura si avvale di norma di personale dipendente dal Comune, con la possibilità di avvalersi dell'opera di volontari o cooperative, qualora se ne presentasse la necessità per garantire la continuità del servizio o aumentare l'offerta di accesso agli utenti.

3.4 - Le risorse economiche, strumentali e organizzative

Le risorse economiche e strumentali con cui il Punto di lettura opera la pianificazione, la predisposizione e l'erogazione dei servizi sono garantite annualmente dal contributo provinciale sulla Finanza locale attribuito al Comune di Rovereto con vincolo di destinazione per il Punto di lettura di Ronzo-Chienis.

L'Amministrazione comunale di Ronzo-Chienis concorda annualmente con il Comune di Rovereto eventuali impegni di spesa eccedenti il contributo stanziato dalla Provincia regolamentando l'accordo e la eventuale liquidazione di spese a consuntivo.

L'Amministrazione comunale di Ronzo-Chienis valuta inoltre la possibilità di accedere a risorse straordinarie con cui finanziare interventi aggiuntivi o ampliare il consueto standard di intervento, attraverso:

- a. la partecipazione a bandi locali, regionali, nazionali e internazionali di accesso a finanziamenti pubblici;
- b. la ricerca di sponsorizzazioni private;
- c. la ricerca di partnership con soggetti diversi, pubblici o privati, per la produzione comune di servizi.

4 - I SERVIZI

I servizi offerti dal Punto di lettura sono gratuiti; per alcuni servizi è richiesta l'iscrizione al Sistema Bibliotecario Trentino. L'iscrizione è gratuita e avviene attraverso la compilazione di un modulo presso il bancone dell'operatore.

Il Punto di lettura si impegna a erogare con continuità l'intera offerta di servizi e a comunicare tempestivamente, attraverso specifici avvisi, i tempi e i motivi di eventuali disservizi.

Chiunque può accedere agli spazi pubblici del Punto di lettura per la consultazione del patrimonio e la fruizione dei servizi offerti e delle iniziative proposte. L'accesso è libero e gratuito.

Non è ammesso l'accesso per attività estranee alle finalità del Punto di lettura o con modalità che rechino disturbo agli altri utenti, pregiudicando il servizio. I contravventori verranno invitati ad uscire dall'operatore o, in caso di necessità, dalle forze dell'ordine.

E' consentito l'utilizzo del cellulare, mantenendo un tono di voce che non arrechi disturbo e la suoneria del cellulare dev'essere silenziata.

4.1 - Orario di apertura al pubblico

Tutti i servizi erogati dal Punto di lettura di Ronzo-Chienis sono fruibili:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 14.30 alle ore 17.30.

4.2 - Informazione e orientamento

Il personale è a disposizione degli utenti per l'orientamento, la consulenza e la ricerca nel catalogo online, nella ricerca diretta del materiale disponibile nelle sale e nell'utilizzo degli audiovisivi.

Gli utenti possono contattare telefonicamente il Punto di lettura (0464-802915 o 803358) nell'orario di apertura al pubblico o tramite posta elettronica (ronzo.pdl@biblio.infotn.it) per:

- conoscere la disponibilità di documenti nel Punto di lettura e in altre biblioteche del Sistema Bibliotecario Trentino;
- inoltrare richieste di prestito interbibliotecario (comunicando il n. di tessera);
- effettuare una prenotazione di prestito (comunicando il n. di tessera);
- avere informazioni sullo stato dei propri prestiti e richiedere un eventuale rinnovo (comunicando il n. di tessera).

4.3 - Modalità di consultazione del patrimonio

La consultazione dei documenti posseduti dal Punto di lettura è gratuita.

Gli audiovisivi sono visionabili in sede e ammessi al prestito.

La consultazione delle opere disponibili nelle sale a scaffale aperto è libera e non necessita della mediazione del personale.

Gli utenti che hanno terminato la consultazione di opere collocate nelle sale sono pregati di non riporre i libri sugli scaffali, ma di lasciarli sui tavoli; la ricollocazione sarà effettuata dal personale.

L'ultimo numero dei quotidiani e delle riviste correnti di maggior interesse è esposto al pubblico nella sezione periodici e non è ammesso al prestito.

4.4 - Strumenti di consultazione del patrimonio

Tutto il patrimonio posseduto dal Punto di lettura è catalogato nel Catalogo Bibliografico Trentino (CBT), l'OPAC collettivo delle biblioteche trentine, consultabile online all'indirizzo:

www.cbt.biblioteche.provincia.tn.it/oseegenius/

4.5 - Prestito di documenti

4.5.1 Iscrizione al prestito e rilascio della tessera

Il prestito di documenti è offerto gratuitamente ai cittadini italiani e stranieri, senza vincoli di residenza.

Per la prima iscrizione al prestito, e il conseguente rilascio della tessera, è richiesta l'esibizione di un documento di identità valido e non è ammessa l'autocertificazione. Per i minori è richiesto il documento di chi esercita la potestà genitoriale.

La tessera del prestito è personale e il titolare ne è responsabile; è concesso ai genitori di figli minorenni di utilizzare la tessera dei figli.

4.5.2 Quantità massima di documenti prestabili

Ogni utente ha facoltà di prendere in prestito contemporaneamente:

- 5 volumi a stampa;
- 2 volumi provenienti dal prestito interbibliotecario;
- 2 DVD.

Deroga alle quantità massime viene concessa dal personale per motivate esigenze.

4.5.3 Durata massima del prestito e deroga

La durata massima del prestito è stabilita in 30 giorni.

L'utente ha facoltà di chiedere il rinnovo della durata del prestito, per pari periodo, a condizione che il documento non sia stato nel frattempo prenotato da altri utenti.

La proroga può essere richiesta anche per telefono (0464-802915 o 803358) o per posta elettronica (ronzo.pdl@biblio.infotn.it) indicando il numero di tessera.

4.5.4 Registrazione del prestito e della restituzione

L'utente è tenuto a verificare lo stato fisico dell'opera che verrà caricata sulla sua tessera, segnalando eventuali sottolineature, macchie o quant'altro all'operatore dei prestiti, il quale ne prende nota.

La registrazione del prestito viene effettuata dall'operatore addetto, presentando la tessera di iscrizione.

La restituzione è registrata sempre dall'operatore, il quale è tenuto a controllare anche l'integrità del materiale restituito.

I documenti avuti in prestito possono essere restituiti sia personalmente, sia ricorrendo ad altre persone, senza bisogno di presentare la tessera.

4.5.5 Ritardo nella restituzione dei documenti

Il ritardo nella restituzione comporta l'invio della lettera di sollecito con l'addebito della tariffa vigente (€ 1,00 comprese le spese postali).

Al terzo sollecito l'utente viene sospeso dal prestito.

La mancata restituzione comporta la denuncia all'Amministrazione comunale per i provvedimenti del caso.

4.5.6 Documenti esclusi dal prestito

Sono esclusi dal prestito:

- le opere di consultazione (enciclopedie e dizionari) espressamente segnalate nel CBT; deroghe motivate e per tempi brevissimi possono essere concesse dall'operatore;
- gli audiovisivi pubblicati negli ultimi 18 mesi (per il rispetto della vigente normativa in materia di tutela del diritto d'autore);
- i quotidiani e l'ultimo numero delle riviste.

4.5.7 Prenotazioni

Gli utenti possono effettuare la prenotazione dei documenti già in prestito rivolgendosi all'operatore, o per telefono (0464-802915 o 803358) o per posta elettronica (ronzo.pdl@biblio.infotn.it) indicando il proprio numero di tessera.

Alla restituzione del documento prenotato, il personale del Punto di lettura lo carica sulla tessera dell'utente prenotante e lo avverte telefonicamente della disponibilità di quanto prenotato. Il materiale rimane in deposito al bancone dell'operatore per una settimana. Trascorsi tali termini, la prenotazione è annullata e il documento torna ad essere disponibile.

4.5.8 Danneggiamento o smarrimento di documenti in prestito

L'utente si impegna a verificare lo stato fisico dei volumi al momento del prestito e quindi a conservarli nel modo più idoneo possibile. In caso di danneggiamento o smarrimento, l'utente è tenuto a ricomprare e consegnare al Punto di lettura una copia identica o – in caso di indisponibilità – di una edizione o di un'opera equivalente.

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

4.5.9 Prestito interbibliotecario provinciale

Con il prestito interbibliotecario provinciale si consente il prestito di documenti posseduti da altre biblioteche del Sistema Bibliotecario Trentino; in maniera speculare il Punto di lettura fornisce i propri libri alle altre biblioteche del Sistema.

Ogni utente può richiedere all'operatore, anche telefonicamente, fino a un massimo di 2 documenti contemporaneamente, salvo motivate eccezioni valutate dall'operatore stesso.

I libri andranno ritirati al bancone a partire da una settimana dalla richiesta.

La restituzione va effettuata entro 30 giorni e di norma non è previsto il rinnovo, tranne in casi di motivata richiesta.

Le istruzioni e il regolamento relativi al servizio sono a cura della Provincia Autonoma di Trento.

4.5.10 Servizi vari

Durante l'anno scolastico si effettuano le letture animate per gli alunni della Scuola Materna e per gli alunni della Scuola Primaria di Ronzo-Chienis. Il Punto di lettura organizza iniziative di promozione della lettura (letture animate, laboratori, adesione a progetti specifici come Nati per Leggere, esposizioni bibliografiche, proposte culturali e ricreative e mostre) rivolte in particolare a bambini e ragazzi, anche in collaborazione con le scuole del territorio e con altri enti e associazioni locali.

4.6 – Servizio internet

Il servizio internet offerto dal Punto di lettura è gratuito. Il personale bibliotecario gestisce il servizio, ma non fornisce assistenza informatica.

Per accedere alla postazione internet è necessario iscriversi presentando la tessera del sistema

bibliotecario trentino e un documento d'identità valido. Il servizio può essere prenotato, anche per telefono (0464-802915 o 803358).

Il computer può essere utilizzato al massimo un'ora al giorno e tre a settimana, con possibilità di eccedere tale limite in caso di disponibilità della postazione stessa. Il Punto di lettura tiene un registro con le sessioni internet giornaliere, che compila con i dati dell'utente, che è chiamato a firmare al termine della fruizione del servizio.

Nel caso di utente minorenni è necessaria l'autorizzazione di un genitore o un facente funzioni.

5 - GLI IMPEGNI DEL PUNTO DI LETTURA

Il Punto di lettura di Ronzo-Chienis si impegna a:

- comunicare all'utenza, in maniera efficace e tempestiva, le informazioni relative ai servizi offerti, alle modalità di erogazione e le eventuali temporanee sospensioni;
- garantire il libero accesso e la migliore fruizione del patrimonio;
- acquisire un minimo di 100 volumi all'anno;
- valutare periodicamente la soddisfazione degli utenti al fine di migliorare i servizi e le modalità di erogazione degli stessi;
- applicare nel trattamento dei dati personali quanto previsto dalla legge sulla privacy.

6 – I DIRITTI DEGLI UTENTI

Gli utenti del Punto di lettura hanno diritto a:

- accedere ai servizi offerti nel rispetto delle modalità previste dalla presente Carta dei servizi;
- presentare proposte di acquisto;
- trasmettere reclami, osservazioni e suggerimenti.

7 - GLI IMPEGNI DEGLI UTENTI

Gli utenti del Punto di lettura sono tenuti a:

- fornire al personale indicazione corretta e aggiornata delle proprie generalità e recapiti;
- non danneggiare i materiali ricevuti in consultazione o prestito, verificandone l'integrità prima della presa in carico;
- restituire, entro i termini previsti, i documenti ricevuti in prestito, pena l'applicazione delle sanzioni previste dalla presente Carta dei servizi;
- trattare con cura la struttura e gli arredi;
- rispettare le disposizioni stabilite dal Punto di lettura per l'erogazione dei servizi e i divieti sanciti da norme, leggi e regolamenti. In particolare mantenere il silenzio, utilizzare gli spazi nel rispetto delle funzioni proprie del Punto di lettura evitando usi impropri della struttura o disturbo agli altri utenti sia nell'ambito dei comportamenti che dell'igiene personale, pena l'allontanamento su richiesta dell'operatore. E' vietato fumare, è consentito consumare cibi e bevande mantenendo un atteggiamento di rispetto nei confronti del materiale, degli spazi e degli altri utenti.
- prendersi cura dei minori che accompagnano nel Punto di lettura;

- rispondere tempestivamente a lettere di sollecito;
- essere cortesi e corretti con l'operatore del Servizio;
- provvedere al pagamento delle tariffe stabilite e delle sanzioni pecuniarie previste.

Specifici comportamenti lesivi dell'uso pubblico corretto della struttura sono sanzionati dall'Amministrazione Comunale su proposta dell'operatore responsabile del Punto di Lettura con proprio provvedimento.

8 - VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è approvata dalla Giunta Comunale di Ronzo-Chienis, verificata e aggiornata al bisogno con approvazione della stessa, in accordo con la biblioteca a cui il Punto di lettura afferisce.