



**COMUNE DI STORO
PROVINCIA DI TRENTO**

BIBLIOTECA COMUNALE “NINO SCAGLIA”

CARTA DEI SERVIZI

Premessa

La Carta dei Servizi rappresenta un patto fra la Biblioteca, quale servizio del Comune di Storo e parte del Sistema Bibliotecario Trentino (SBT), e i suoi utenti. Attraverso questo strumento la biblioteca 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. Essa costituisce pertanto uno *strumento di conoscenza* in quanto fornisce informazioni sull'organizzazione e sui servizi della biblioteca, uno *strumento di partecipazione* in quanto garantisce le modalità di accesso al servizio e uno *strumento di tutela* in quanto garantisce l'attenzione alla qualità del servizio, alle procedure per l'inoltro di richieste, suggerimenti e reclami da parte dell'utenza.

La biblioteca “Nino Scaglia” appartiene all’insieme delle biblioteche che costituiscono il Sistema bibliotecario trentino ed aderisce alle impostazioni generali che caratterizzano il sistema stesso. In particolare il Sistema Bibliotecario Trentino riconosce e fa propri quali principi generali del proprio operato:

1. **Il principio di egualianza degli utenti** nei confronti del servizio bibliotecario e garantisce pari opportunità di accesso e di utilizzo del servizio stesso.
2. **Il principio di imparzialità**, obiettività e giustizia nei confronti degli utenti.
3. **Il principio di continuità** dell’erogazione dei servizi nell’ambito degli orari comunicati al pubblico.
4. **Il principio del diritto di scelta**, ovvero l’impegno a raccogliere le diverse espressioni del sapere e la pluralità delle opinioni.
5. **Il principio di partecipazione** garantendo all’utenza un ruolo attivo sia nella proposta che nell’offerta di iniziative, sia nella composizione e nell’incremento delle raccolte.
6. **Il principio di efficienza ed efficacia**, adottando le opportune azioni anche di collaborazione tra biblioteche.

Istituzione della biblioteca

Il Comune di Storo ha istituito, con delibera consiliare n. 46 del 5 giugno 1970, la Biblioteca pubblica comunale quale servizio culturale locale di pubblica lettura e documentazione,

componente organica del Sistema bibliotecario trentino di cui alla L.P. 3 ottobre 2007 n. 15 e s.m.
La biblioteca ha aperto al pubblico nel 1971.

Con apposita convenzione con il Comune di Bondone sottoscritta il 31.12.2006 è stato istituito il Punto lettura in località Baitoni, strettamente collegato alla Biblioteca “Nino Scaglia” con la quale condivide patrimonio, finalità e compiti.

La missione della biblioteca

I principi generali della missione della Biblioteca sono contenuti nelle *Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche dell'IFLA*, nel *Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche* e nel *Comunicato di Leuven* emesso da Publica-Azione concertata per le biblioteche pubbliche dell’Unione Europea.

La biblioteca pubblica è un istituto che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, ai documenti, alle informazioni, alle espressioni del pensiero e della creatività umana, secondo i principi previsti nella Costituzione Italiana quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica. La biblioteca pubblica, servizio di base e primo punto d’accesso del cittadino all’informazione e alla documentazione, sostiene la formazione per tutto l’arco della vita, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali e allo stesso tempo contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell’eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future, svolgendo servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento.

La Biblioteca “Nino Scaglia” di Storo è classificata come biblioteca di pubblica lettura di base ed è un servizio rivolto a tutti i cittadini residenti ed ospiti nel territorio comunale, senza distinzioni di età, di livelli di istruzione e di professioni, condotto con criteri di imparzialità e pluralismo nei confronti delle varie opinioni, nel rispetto delle particolari esigenze degli utenti in età minore. Concorre all’educazione permanente e soddisfa ogni esigenza di lettura, informazione, aggiornamento e studio, realizzando un moderno servizio di informazione e documentazione di primo livello.

L’Amministrazione comunale, attraverso la Biblioteca, si propone di raggiungere i seguenti obiettivi:

- reperire, acquisire, ordinare, catalogare, conservare, tutelare e garantire la più ampia fruizione di libri e documenti di ogni tipo, ivi compresi quelli audiovisivi e su supporto elettronico;
- raccogliere, ordinare, conservare e garantire la più ampia fruizione da parte del pubblico della documentazione specificatamente riferita al territorio locale e di quella utile a favorire la

conoscenza della storia e della realtà contemporanea del Trentino;

- promuovere l'uso delle proprie raccolte attraverso i servizi di informazione, la consultazione in sede, il prestito del materiale;
- soddisfare la domanda di consultazione dei documenti da parte dei lettori e garantire il servizio di prestito locale e interbibliotecario con le biblioteche provinciali, regionali e nazionali;
- garantire la consultazione degli inventari dell'archivio storico comunale e la consultazione e la conservazione dell'archivio storico comunale ordinata, inventariata e collocata nella biblioteca;
- garantire un luogo di studio ed approfondimento a disposizione dell'intera cittadinanza;
- promuovere gli interessi culturali della comunità organizzando, anche in collaborazione con altri enti e associazioni, un programma di attività culturali (mostre, 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 il libero accesso ad internet e a programmi informatici di base;
- assicurare un servizio di riproduzione del patrimonio conservato nella Biblioteca allo scopo di favorire la documentazione e la ricerca.
- collaborare, anche come centro di informazione, con le associazioni e gli enti culturali operanti nel territorio, in particolare con la scuola;
- garantire la collaborazione con biblioteche e centri culturali operanti sul territorio locale, di valle e provinciale per la realizzazione degli obiettivi del Sistema Bibliotecario Trentino e dei programmi culturali di dimensione provinciale;
- informare sulle opportunità dell'offerta culturale e del tempo libero in ambito locale e provinciale.

Gli strumenti di erogazione dei servizi

Le biblioteche del Sistema Bibliotecario Trentino garantiscono l'erogazione dei servizi disponendo di:

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. **raccolte documentali** catalogate e ordinate, periodicamente aggiornate attraverso nuove acquisizioni o implementate da donazioni e da scambi;

3. **personale** qualificato e orientato al servizio, idoneo a rispondere alle richieste dell’utenza e a svolgere le attività di back office;
4. **risorse** economiche, strumentali e organizzative adeguate al buon funzionamento della struttura, delle attività e dei servizi, compreso l’aggiornamento del patrimonio.

I servizi

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

- **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.

- **Lettura e consultazione in sede**

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

- **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.

- **Prestito**

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

- **Prestito interbibliotecario**

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

- **Informazione, consulenza, orientamento e comunicazione**

La biblioteca del Sistema fornisce all’utenza adeguata informazione in merito alla disposizione del patrimonio per aree, alle modalità di gestione del patrimonio consultato in sede, alle opportunità di accesso al patrimonio digitale e online, alle regole di comportamento da adottare. 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.

- **Patrimonio e documentazione**

La biblioteca del Sistema aderisce al Catalogo Bibliografico Trentino unico integrato del sistema, e alle sue evoluzioni, provvede alla composizione, cura e aggiornamento delle collezioni documentarie, secondo gli indirizzi della “Carta delle collezioni”, rendendole disponibili all’utenza.

- **Consultazione on line del catalogo e navigazione Internet**

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

- **Iniziative**

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

- **Rilevazione della soddisfazione dell’utenza**

La 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.

Gli impegni della biblioteca “Nino Scaglia” e degli utenti rispetto all'organizzazione

Ambienti

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 “Nino Scaglia” si trova nell’edificio comunemente denominato “Casa Cassinelli” in una via centrale del centro di Storo, poco distante dal palazzo municipale; beneficia di un ampio parcheggio e di un porticato dove sono state predisposte delle vetrine destinate all’esposizione delle novità librerie. L’ingresso è costituito da un atrio che si presta all’esposizione di materiale pubblicitario sulle iniziative culturali della biblioteca e delle associazioni del territorio, oltre alla

presenza di un box in legno per la restituzione dei documenti in prestito. Sullo stesso piano c'è un angolo dedicato alle letture e passatempi dei bambini e uno spazio definito (Baby pit-stop) dove le mamme possono allattare. In bagno è disponibile un fasciatoio. La biblioteca si articola su una superficie totale di circa 400 mq. Le sale aperte al pubblico si trovano su due piani; al secondo piano si accede attraverso una scala interna. I tavoli a disposizione sono 15, con 60 posti a sedere e circa 20.000 documenti direttamente disponibili sugli scaffali, 4 postazioni internet, di cui una riservata alla consultazione del CBT e dell'edicola digitale sulla piattaforma Medialibrary On Line. Al piano terra dell'edificio è collocato l'Archivio storico comunale e la sezione magazzino: l'accesso a queste sale è precluso all'utenza salvo eccezioni motivate e concordate con il responsabile.

Non sono presenti barriere architettoniche.

La biblioteca “Nino Scaglia” si impegna ad offrire un servizio al pubblico di sei giorni alla settimana dal lunedì al sabato, per almeno 275 giorni all'anno. Offre un ambiente sicuro, salubre, elegante ed adeguato alle attività di studio, consultazione e fruizione delle attività culturali.

Il materiale librario e documentale di maggior uso è collocato secondo le modalità dello scaffale aperto, organizzato in sezioni immediatamente raggiungibili e riconoscibili da parte degli utenti attraverso apposita segnaletica, per garantire la massima libertà ed autonomia degli utenti.

L'utente della biblioteca si impegna ad adottare comportamenti volti a non pregiudicare la convivenza con gli altri utenti e volti al rispetto della struttura, delle attrezzature e del patrimonio. Può utilizzare il proprio materiale di studio e lettura, anche i propri devices elettronici purché silenziati o corredati da cuffie. Si impegna ad evitare usi impropri della struttura e a non introdurre cibi e bevande, pena l'allontanamento su richiesta del personale. L'uso del telefono cellulare per utilizzare chiamate o videochiamate può essere utilizzato solo all'esterno dei locali e nell'atrio/zona caffè.

Raccolte documentarie

La Biblioteca, in quanto parte del Sistema Bibliotecario Trentino, si impegna ad offrire il patrimonio documentario catalogato, ordinato e aggiornato, provvedendo almeno una volta all'anno ad attività di scarto del materiale deteriorato ed ogni cinque anni ad attività di revisione delle raccolte non più rispondente alle esigenze dell'utenza. Si impegna a curare una sezione che rappresenti le pubblicazioni di ambito territoriale locale.

La biblioteca “Nino Scaglia” si impegna ad organizzare le proprie raccolte a seconda del contenuto trattato, suddividendole e collocandole per favorire la loro fruizione diretta da parte dell'utente. A tal fine utilizza la Classificazione Decimale Dewey (CDD), quale strumento più adatto

per l'indicizzazione semantica e la collocazione nelle biblioteche di pubblica lettura a scaffale aperto per i libri di saggistica e narrativa per adulti, e suddivide i libri per bambini e ragazzi per fasce di età e tipologia di materiale.

La biblioteca mette a disposizione della comunità le seguenti raccolte:

- raccolta di libri di per bambine e bambini in età prescolare (BNC, BN, NPL), libri per bambine e bambini del primo biennio della scuola primaria (RN-A, BNP);
- libri di narrativa per ragazze e ragazzi (RN, GN), graphic novel (RF), libri ad alta leggibilità (AL-RN);
- raccolta di libri di saggistica per bambini e ragazzi dai 6 anni (R-CDD);
- raccolta di narrativa per adulti collocata a scaffale aperto secondo la Classificazione Decimale Dewey, con ordinamento per aree geografiche;
- raccolta di libri di narrativa per adulti in lingua originale;
- raccolta di saggistica per adulti ordinata secondo la Classificazione Decimale Dewey, che permette un'organizzazione sistematica per materia di studio;
- raccolta di documentazione locale suddivisa in sezione L, dedicata al territorio di Storo e Bondone, Valle del Chiese e Val Sabbia, e sezione T, dedicata al Trentino Alto Adige;
- raccolta di quotidiani e riviste a pubblicazione periodica destinata alla lettura in sede;
- raccolta di materiale audiovisivo: cd musicali, audiolibri e dvd di film e documentari;
- sezione magazzino che conserva una parte di documenti di carattere multidisciplinare che non sono più d'interesse immediato per l'utente e, per ragioni di spazio, sono stati spostati dallo scaffale aperto in un luogo accessibile solo al personale. Questa sezione contiene inoltre seconde o terze copie di pubblicazioni di interesse locale;
- un pc è riservato alla consultazione di Medialibrary OnLine, la piattaforma di prestito e consultazione digitale accessibile previa iscrizione;
- l'Archivio Storico, collocato al piano terra dell'edificio, il cui accesso è riservato al personale.

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 degli utenti.

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 “Nino Scaglia” si impegna a garantire un servizio competente, cordiale e disponibile

a soddisfare nel minor tempo possibile, compatibilmente con gli strumenti a disposizione e la situazione contingente, le esigenze informative dell'utente. La biblioteca si avvale di operatori pubblici e privati che, a diversi livelli di responsabilità, sono impegnati nelle attività di pianificazione ed erogazione dei servizi, in regime di collaborazione reciproca, nel rispetto dei principi stabiliti dal *Codice deontologico del bibliotecario* fissato dall'Associazione Italiana Biblioteche e nel rispetto degli standard tecnici fissati dai competenti organismi provinciali, nazionali e internazionali.

L'utente della biblioteca si impegna ad adottare nei confronti del personale comportamenti rispettosi e a segnalare eventuali suggerimenti e/o problemi riferibili al personale stesso con una segnalazione scritta da inviare via mail all'indirizzo comune@comune.storo.tn.it.

Risorse

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

Le risorse economiche e strumentali con cui **la biblioteca “Nino Scaglia”** opera la pianificazione, la predisposizione e l'erogazione dei servizi sono garantite annualmente dal Comune di Storo, titolare del servizio, che ne stabilisce l'entità attraverso gli strumenti ordinari di gestione amministrativa (Bilancio di previsione annuale, Nota integrativa e Documento Unico di Programmazione, Piano esecutivo di gestione annuale). Le somme occorrenti per il funzionamento del Servizio biblioteca nelle sue articolazioni sono imputate al bilancio del comune di Storo e vengono ripartite al comune di Bondone per quanto riguarda il punto lettura. Il Comune di Storo si impegna altresì 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. Garantisce inoltre l'acquisto un tasso di acquisizione minimo annuo di 0,22 libri per abitante (pari ad una acquisizione annua di 1000 documenti).

L'utente della biblioteca si impegna a segnalare eventuali disfunzioni attraverso la compilazione di una nota scritta da inviare via mail all'indirizzo comune@comune.storo.tn.it.

Gli impegni della biblioteca “Nino Scaglia” e degli utenti rispetto ai servizi

Accesso agli spazi della biblioteca

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

La biblioteca “Nino Scaglia” si impegna ad offrire un servizio rivolto a tutti, enti o persone, senza distinzioni di età, genere, nazionalità, religione, livello di istruzione e professione, condotto con criteri di imparzialità nei confronti delle varie opinioni e nel rispetto del diritto alla riservatezza e delle particolari esigenze degli utenti in età minore. Le misure adottate a salvaguardia del patrimonio documentario e mobiliare devono conciliarsi con il principio della massima fruibilità pubblica, anche tramite l'attivazione di servizi con esclusiva fruizione digitale e/o telematica. A questo scopo la biblioteca orienta la propria organizzazione, definisce gli orari di apertura delle sezioni e le modalità di accesso e di utilizzazione, in coordinamento con le biblioteche adiacenti.

L'accesso è garantito anche a chi non possiede la tessera del Sistema bibliotecario Trentino.

La biblioteca è dotata di un fasciatoio e di una poltrona all'interno della zona bambini dedicata alle neo-mamme che desiderano allattare il proprio bambino.

Nel contempo, **l'utente della biblioteca si impegna** ad accedere alla biblioteca con spirito di rispetto della struttura e dei suoi utenti silenziando eventuali telefoni cellulari e devices vari; gli utenti hanno la facoltà di portare con sé libri ed oggetti personali, ma non è consentito introdurre cibo e bevande. Gli ombrelli vanno riposti negli appositi contenitori all'ingresso.

Tutti i servizi della biblioteca sono fruibili durante l'orario di apertura la pubblico, ad eccezione della piattaforma di prestito e consultazione digitale Medialibrary OnLine aperta 24h su 24h.

L'orario di apertura è strutturato su 6 giorni, 2 mattine e 6 pomeriggi:

- lunedì dalle 14.30 alle 18.30
- martedì dalle 10.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 18.30
- mercoledì dalle 14.30 alle 18.30
- giovedì dalle 10.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 18.30
- venerdì dalle 14.30 alle 18.30
- sabato dalle 14.30 alle 18.30.

Gli orari sono pubblicati sul sito del Comune di Storo, nella pagina dedicata alla biblioteca

(<https://www.comune.storo.tn.it/Aree-tematiche/Biblioteca-comunale>) che riporta tempestivamente anche le giornate di chiusura programmata nel corso dell'anno ed eventuali avvisi.

Il punto lettura di Bondone garantisce un orario di apertura al pubblico di 8 ore settimanali, strutturato su 2 giorni:

- martedì dalle 15.00 alle 19.00
- venerdì dalle 15.00 alle 19.00

Gli orari sono pubblicati sul sito del Comune di Bondone, nella pagina dedicata al punto lettura (<https://www.comune.bondone.tn.it/Aree-tematiche/Punto-di-lettura>).

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 “Nino Scaglia” si impegna a:

- riservare un angolo dedicato agli utenti più piccoli, con scaffali e contenitori adatti alla scelta dei libri in autonomia, collocati in un ambiente informale e comodo con sedie e tavolini bassi, funzionali alla lettura condivisa con l'adulto accompagnatore;
- garantire materiale aggiornato di consultazione e studio per gli studenti della scuole primarie e secondarie, con tavoli adatti allo studio individuale e di gruppo;
- fornire l'accesso all'informazione anche tramite internet, attraverso la copertura wireless di Trentino-wifi e/o attraverso l'uso dei computer riservati agli utenti;
- assicurare spazi per la lettura e lo studio in tranquillità e silenzio, compatibilmente con le esigenze di tutte le categorie di utenti frequentanti.

La maggior parte del patrimonio della biblioteca è collocato nelle sale aperte al pubblico secondo la modalità a scaffale aperto, per favorire l'autonomia dell'utente nella consultazione ed esplorazione dei documenti. Per i documenti collocati in magazzino e per quelli dell'Archivio storico comunale è necessario richiedere l'intervento del personale: il materiale sarà reso disponibile nel più breve tempo possibile, in relazione al numero delle richieste in corso.

Consultazione dei documenti dell'Archivio Storico comunale

I documenti dell'Archivio storico possono essere consultati previa compilazione dell'apposito modulo e consegna di un documento d'identità valido che sarà conservato dal personale della biblioteca per tutta la durata della consultazione. La consultazione deve avvenire esclusivamente nelle sale di lettura della biblioteca, sotto il controllo del personale. I documenti dell'Archivio non

sono ammessi al prestito e la riproduzione è consentita nel rispetto dello stato di conservazione e della legge sul diritto d'autore.

Servizio di riproduzione e stampa (a pagamento)

Nel rispetto delle vigenti norme sulla tutela del diritto d'autore, la biblioteca offre un servizio di riproduzione fotomeccanica, a scopo personale e di studio, del proprio materiale bibliografico. I documenti dell'Archivio Storico, quelli in particolari condizioni di conservazione e di grande formato possono essere riprodotti previo autorizzazione del personale. È a disposizione dell'utenza una macchina fotocopiatrice utilizzabile in autonomia o con l'aiuto del personale. Attraverso la stessa macchina è possibile stampare in bianco e nero o a colori documenti tramite chiavetta usb personale o dopo aver lanciato la stampa dai computer a disposizione dell'utenza.

Le tariffe per il servizio di riproduzione e stampa sono:

SERVIZIO	COSTO
Fotocopie o stampa formato A4 in bianco e nero	€ 0,10
Fotocopie o stampa formato A4 f/r in bianco e nero	€ 0,15
Fotocopie formato A3 in bianco e nero	€ 0,20
Fotocopie formato A3 f/r in bianco e nero	0,30 €
Fotocopie formato A4 a colori	€ 1,00
Fotocopie formato A3 a colori	€ 2,00

Servizio di digitalizzazione di documenti (a pagamento)

Nel rispetto delle vigenti norme sulla tutela del diritto d'autore, la biblioteca offre il servizio di riproduzione digitale mediante scanner di documenti di sua proprietà ai fini di studio e ricerca, compatibilmente con le esigenze di conservazione dei documenti stessi. Se la quantità di materiale da digitalizzare supera le 10 pagine, gli operatori concordano con l'utente i tempi di esecuzione dell'operazione ed al servizio è corrisposto un contributo di € 0,05 per pagina a partire dall'undicesima. La fornitura delle scansioni a utenti remoti viene garantita via posta elettronica come parte del servizio.

L'utente della biblioteca si impegna a leggere e/o consultare il patrimonio documentario in sede nel rispetto del patrimonio stesso. Al termine della consultazione, lascia i documenti sul tavolo. Qualora il patrimonio non sia disponibile a scaffale aperto o richieda l'utilizzo di strumentazioni tecniche particolari l'utente si impegna a chiederne la disponibilità e a seguire le indicazioni fornite dal personale anche al termine dell'utilizzo.

Tessera

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 un facente funzioni. Le tessere rilasciate a persone giuridiche indicano un responsabile come referente. La tessera di prima emissione è gratuita e viene rilasciata previa compilazione dell'apposito modulo. Annualmente vengono aggiornati i dati personali dell'utente.

La biblioteca “Nino Scaglia” si impegna a fornire la prima tessera in tempo reale; in caso di smarrimento, danneggiamento o usura verrà fornita gratuitamente una nuova tessera. La tessera viene rilasciata previa compilazione dell'apposito modulo fornito dal personale o scaricabile dal sito internet del Comune di Storo nella pagina dedicata alla biblioteca (<https://www.comune.storo.tn.it/Aree-tematiche/Biblioteca-comunale/Documents>). Dopo aver completato l'iscrizione alla biblioteca l'utente può richiedere l'attivazione dell'account MLOL per accedere alla piattaforma di prestito e consultazione digitale Medialibrary OnLine e l'iscrizione al servizio di utilizzo dei pc a disposizione degli utenti. L'accesso al wi-fi mediante il proprio device è libero.

La tessera è personale e non cedibile.

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 e avvisi per prenotazioni o solleciti di restituzione.

Prestito

La Biblioteca, in quanto parte del Sistema Bibliotecario Trentino, si impegna nei confronti dell'utente in possesso di tessera a prestare il documento di suo interesse se disponibile e non vincolato alla sola consultazione. Qualora il documento non sia disponibile perché in prestito ad altro utente, è possibile prenotarlo e riceve comunicazione della nuova disponibilità al prestito. Qualora il documento non sia disponibile nella biblioteca di riferimento dell'utente ma presso altre sedi del sistema, la biblioteca si impegna a fornire indicazioni sulla reperibilità presso altre sedi del sistema e sulla possibilità di attivare il prestito interbibliotecario. Eventuali varianti alle condizioni di fornitura standard dei servizi bibliotecari sono adottate esclusivamente a favore di categorie di utenti portatori di bisogni specifici o in occasione di situazioni straordinarie regolamentate da protocolli provinciali o nazionali.

La biblioteca “Nino Scaglia” si impegna a consentire il prestito fino ad un massimo di 5 libri contemporaneamente per utente per 30 giorni, 2 dvd e 2 cd per 7 giorni. I libri per bambini con segnatura BNC, BN e RN-A possono essere presi in prestito fino ad un massimo di 10 unità contemporaneamente per utente per 30 giorni. Sono previste deroghe al numero di documenti e alla durata del prestito per motivi di studio da concordare con il personale. È prevista la possibilità di deroga anche per le scuole e gli enti iscritti al Sistema Bibliotecario Trentino. Il prestito è rinnovabile una volta, tranne nel caso che sia stato preventivamente prenotato. 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 consentito ad un’utente iscritto prendere in prestito documenti a nome di un altro utente, se il primo è il tutore o legale rappresentante del secondo o se il secondo ha delegato il primo all’atto dell’iscrizione.

I documenti di norma non prestabili, in quanto vincolati alla sola consultazione, sono: encyclopedie e opere in continuazione, vocabolari e dizionari, periodici inseriti nel Catalogo Bibliografico Trentino e l’ultimo numero pubblicato di tutte le riviste in abbonamento. Fanno eccezione i periodici non soggetti a conservazione permanente o i fascicoli il cui prestito è permesso e specificato nel Catalogo Bibliografico Trentino.

Al termine del periodo di conservazione/disponibilità stabilito per tipologia del periodico (vedi §Patrimonio e documentazione) i fascicoli delle riviste potranno essere regalati ad associazioni senza fini di lucro, scuole del territorio comunale o, in subordine, a singoli utenti che ne facciano richiesta scritta.

Prenotazioni

I libri in prestito possono essere prenotati dagli utenti: quando il libro rientra il sistema invia in automatico un’ e-mail ed il libro è riservato per l’utente che lo può ritirare entro 5 giorni. Il prestito parte dal momento in cui l’utente è stato avvisato tramite mail o sms o chiamata telefonica. Se il libro non viene ritirato entro il tempo stabilito, viene scaricato il prestito ed il libro torna a disposizione sullo scaffale.

Solleciti

La biblioteca si impegna ad informare puntualmente gli utenti in ritardo rispetto alla scadenza del prestito. L’avviso avviene tramite email, sms o chiamata telefonica.

Restituzione

La restituzione può avvenire attraverso il bibliotecario presente al bancone oppure inserendo i documenti nel box restituzioni posto all’ingresso della biblioteca. Per la restituzione non è

necessaria 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 segnalare eventuali difetti o danni prontamente al personale. Sarà compito del bibliotecario presente valutare se il libro potrà comunque essere soggetto al prestito o ritirato per attività di manutenzione. L'utente dal momento del prestito è responsabile del documento per l'intera durata. In caso di danneggiamento o smarrimento, l'utente dovrà prontamente avvisare il personale e provvedere a risarcire il danno consegnando una nuova copia identica o, in caso di indisponibilità, dello stesso titolo nell'edizione più simile.

Gli utenti che non rimborsino i materiali danneggiati o smarriti vengono sospesi dal servizio.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna inoltre a rispondere e prendere in prestito il libro prenotato al più presto dopo l'avviso di disponibilità, al fine di ridurre al minimo il periodo di indisponibilità del documento.

Prestito interbibliotecario di sistema e nazionale

La Biblioteca, in quanto parte del Sistema Bibliotecario Trentino, si impegna ad 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; segue disciplina specifica unitaria e condivisa tra le biblioteche del Sistema che prevede tra l'altro:

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

La biblioteca “Nino Scaglia” si impegna ad inviare immediatamente la richiesta di prestito interbibliotecario provinciale alla biblioteca fornitrice e ad avvisare prontamente l'utente della disponibilità dello stesso. Si impegna inoltre a rispettare le scadenze nei confronti della biblioteca proprietaria. Il servizio è gratuito.

La biblioteca offre il servizio di prestito interbibliotecario nazionale attraverso un accordo stipulato appositamente con il Sistema Bibliotecario di Ateneo che si fa da tramite con la biblioteca proprietaria per il reperimento del libro richiesto. Questo servizio è a pagamento e la cifra da corrispondere al Sistema bibliotecario di Ateneo è di € 4,00 in francobolli per ciascun documento

richiesto.

Ogni utente può richiedere fino a 3 documenti contemporaneamente, salvo motivate eccezioni valutate caso per caso dal responsabile. La durata del prestito è di un mese dall'avviso di disponibilità presso la biblioteca di Storo. Il rinnovo dei prestiti interbibliotecari è soggetto all'approvazione 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 il libro richiesto non sia reperibile nelle biblioteche adiacenti facilmente raggiungibili dall'utente e non si applica alle novità (libri inseriti in catalogo nell'ultimo mese). In quest'ultimo caso è possibile richiederne l'acquisto.

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 riconsegnarlo entro i termini stabiliti, comprese eventuali proroghe e a risarcire il danno in caso di smarrimento o danneggiamento. **L'utente della biblioteca del Sistema** si impegna inoltre a rispondere e prendere in prestito il libro richiesto tramite prestito interbibliotecario al più presto dopo l'avviso di disponibilità, al fine di ridurre al minimo il periodo di indisponibilità del documento, ed è consapevole che, se non ritirato entro 7 giorni dall'avviso perderà ogni diritto di prelazione su di esso.

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 interruzioni di servizio motivandone le ragioni e indicandone i termini per il ripristino;
- fornire attività di consulenza su richiesta dell'utente;
- utilizzare tutti i canali di comunicazione per fornire sollecita e puntuale informazione in merito al funzionamento, ai servizi ed alle attività della biblioteca.

La biblioteca “Nino Scaglia” si impegna a pubblicare gli avvisi sul sito istituzionale del Comune di Storo e nella pagina dedicata alla biblioteca

(<https://www.comune.storo.tn.it/Aree-tematiche/Biblioteca-comunale>), ad aggiornare almeno

settimanalmente le pagine social (Facebook ed Instagram) e ad inviare comunicazioni di eventi ed iniziative al sito provinciale *Biblio* (www.cultura.trentino.it/Biblio). S'impiega inoltre a comunicare prontamente la disponibilità di libri prenotati o richiesti in prestito interbibliotecario o in acquisto. I bibliotecari sono a disposizione degli utenti per l'orientamento e la consulenza, per affiancarli nella consultazione dei cataloghi e nella ricerca diretta del materiale disponibile nelle sale e nell'utilizzo delle risorse elettroniche.

Gli utenti possono contattare il personale via email (storo@biblio.tn.it) o telefono (0465-686910) per:

- conoscere la disponibilità di documenti in biblioteca o in altre biblioteche del Sistema Bibliotecario Trentino e chiedere la prenotazione del prestito;
- avere informazioni sullo stato dei propri prestiti e chiedere eventuali rinnovi;
- consulenza bibliografica specifica;
- informazioni su attività e prenotazioni per iniziative organizzate dalla biblioteca.

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, tramite sms o newsletter.

Patrimonio e documentazione

La Biblioteca, in quanto parte del Sistema Bibliotecario Trentino, si impegna a:

- rendere disponibile la consultazione del CBT che consente la ricerca di ogni documento posseduto sull'intero patrimonio di sistema;
- aggiornare le proprie collezioni con nuove acquisizioni e con attività di scarto;
- 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 che tenga conto delle specificità e della 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.

La biblioteca “Nino Scaglia” si impegna a gestire le raccolte con l'obiettivo di dare un'informazione di base che permetta di avere un primo approccio ai diversi ambiti culturali e del

sapere, con una particolare attenzione alle opere di narrativa e saggistica per bambini e ragazzi.

Come stabilito dalla “Carta delle Collezioni”, i criteri di selezione dei materiali da acquisire possono variare secondo le classi disciplinari e le diverse sezioni della Biblioteca. Fra i criteri utilizzati ai fini dell’inclusione di un documento nelle raccolte della Biblioteca, 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 a cui il documento è destinato;
- presenza nel documento di contenuti non reperibili su altri media;
- costo e disponibilità sul mercato.

L'accettazione di eventuali **donsi** è subordinata alla coerenza con la politica generale di sviluppo delle raccolte e alla disponibilità di spazi. Le opere acquisite entrano a far parte del patrimonio della biblioteca e in quanto tali sono soggette a revisione e possibile scarto.

La biblioteca “Nino Scaglia” accoglie eventuali **proposte d'acquisto** dagli utenti, le valuta e si impegna a motivare le risposte negative.

E' previsto tra le modalità di acquisizione dei documenti lo **scambio** fra biblioteche o enti. Questo 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 completamenti 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.

La biblioteca “Nino Scaglia” si impegna a garantire le migliori condizioni di **conservazione** dei materiali che fanno parte delle raccolte, relativamente alla tipologia e alle regole di fruizione degli stessi. Le raccolte collocate a scaffale aperto e destinate al prestito, sono sottoposte a **revisioni** periodiche allo scopo di mantenere una raccolta documentaria attuale, aggiornata e coerente con la

missione e le finalità della biblioteca stessa. A questo scopo si adottano procedure standard di valutazione delle collezioni dal punto di vista dell'uso, della data di pubblicazione, della qualità, della natura e della rilevanza “storica” dei documenti, per stabilire in maniera omogenea e non casuale quali materiali possono restare a scaffale aperto, quali devono essere spostati in magazzino 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 applicato con adattamenti funzionali che considerano la biblioteca nel suo insieme e le sue raccolte; viene dedicata particolare attenzione alla conservazione dell'editoria locale o di particolare rilievo, al di là della durata temporale e attualità del contenuto. I documenti rovinati e deteriorati vengono eliminati ed eventualmente sostituiti. La procedura amministrativa che determina la cessata appartenenza di un documento al patrimonio pubblico avviene con deliberazione della Giunta comunale. I documenti sdemanializzati verranno quindi offerti gratuitamente alle altre biblioteche del Sistema bibliotecario Trentino, alle scuole e alle associazioni del territorio comunale, quindi potranno essere messi in pubblica vendita ad un prezzo simbolico.

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

- **i quotidiani locali** saranno conservati per tre mensilità;
- **i quotidiani nazionali d'informazione** saranno conservati per due mensilità;
- **i periodici settimanali** saranno conservati per due mensilità;
- **i periodici mensili o con periodicità superiore** non catalogati saranno conservati per gli ultimi 12 numeri (o con periodicità di un anno).

I fascicoli dei periodici delle testate non soggetto a conservazione permanente, tranne il numero corrente, possono essere prestati al pubblico e al termine del periodo di disponibilità possono essere regalati ad associazioni e/o utenti singoli che ne facciano richiesta.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna a:

- segnalare al bibliotecario le acquisizioni desiderate e ritenute significative;
- rispettare le motivate decisioni del personale qualificato in merito alle proprie segnalazioni e donazioni;
- segnalare eventuali documenti danneggiati, usurati, lacunosi, non funzionanti per un rapido ripristino e/o scarto del documento in questione.

Consultazione on line del Catalogo e navigazione in Internet

La Biblioteca, in quanto parte del Sistema Bibliotecario Trentino, si impegna, per quanto di sua competenza, a garantire efficaci collegamenti internet per la consultazione del catalogo e a favorire la diffusione del sistema wifi.

La biblioteca “Nino Scaglia” si impegna a garantire la consultazione autonoma del Catalogo Bibliografico Trentino attraverso una postazione autonoma dedicata o attraverso il supporto del personale bibliotecario. Si impegna, inoltre, a fornire agli utenti 3 postazioni fisse per la navigazione in internet, l'elaborazione e la stampa di documenti. Per aver diritto di accesso alle postazioni internet l'utente deve essere iscritto alla biblioteca e farsi accreditare presso il bancone del bibliotecario. Per i minori è necessaria l'autorizzazione scritta del genitore o del tutore legale. L'utilizzo delle postazioni è consentito di norma a non più di due persone sulla stessa postazione. Ogni utente ha diritto ad un'ora al giorno per un massimo di tre volte alla settimana; eventuali deroghe per motivi di studio o altro vanno concordate con il personale. La biblioteca si impegna a fornire la copertura wi-fi in tutte le aree della biblioteca, per tutta la durata dell'orario di servizio e senza limitazioni, attraverso la rete di Trentino Wi-fi. È garantita l'assistenza del personale per le operazioni elementari di connessione e la risoluzione dei problemi tecnici nel minor tempo possibile, mediante l'immediata comunicazione al responsabile informatico del Comune o al centro di assistenza.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna ad utilizzare le postazioni internet messe a disposizione senza arrecare danno alla strumentazione e senza pregiudicarne l'utilizzo da parte di altri utenti e a segnalare prontamente eventuali malfunzionamenti affinché il personale possa riferire all'assistenza e ripristinare al più presto il normale funzionamento.

Iniziative

La Biblioteca, in quanto parte del Sistema Bibliotecario Trentino, si impegna a proporre iniziative culturali anche sulla base delle richieste dell'utenza e a favorire l'integrazione nella propria offerta, di attività proposte e/o organizzate da gruppi informali e del volontariato attivo sul territorio e prevedendo incontri con le associazioni che operano in ambito culturale e con le Istituzioni scolastiche volti a raccogliere proposte e sondare i loro bisogni..

La biblioteca “Nino Scaglia” si impegna a promuovere la lettura e la conoscenza delle nuove pubblicazioni anche attraverso presentazioni pubbliche, soprattutto per quanto riguarda la produzione locale. La biblioteca si impegna, inoltre, a promuovere il piacere della lettura nei confronti degli utenti più giovani, con particolare attenzione alla fascia 0-14 anni, anche con la

promozione di progetti specifici come Nati per Leggere. La biblioteca offre alle scuole di ogni ordine e grado presenti sul territorio la possibilità di effettuare incontri di presentazione di attività didattiche differenziate e personalizzate ed è disponibile a concordare eventuali attività di animazione della lettura, anche presso le scuole stesse.

La biblioteca organizza periodicamente mostre bibliografiche allo scopo di valorizzare specifici settori del patrimonio e offrire visibilità ad opere che trattano argomenti al centro dell'attenzione in occasione di eventi, ricorrenze o altro. La biblioteca organizza, direttamente o in collaborazione con enti, altre biblioteche o associazioni, incontri con autori, letture ad alta voce, conferenze, spettacoli e altre manifestazioni volte alla promozione del libro e della lettura.

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 ad esprimere, 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.

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 “Nino Scaglia” si impegna ad ascoltare le proposte degli utenti in merito all'incremento delle raccolte e al servizio e a portare le istanze agli amministratori competenti. La biblioteca si riserva la possibilità di realizzare una o più rilevazioni della soddisfazione degli utenti 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.

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 5 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.

Indice

Premessa	p. 2
Istituzione della biblioteca	p. 2
La missione della biblioteca	p. 3
Gli strumenti di erogazione dei servizi	p. 4
I servizi	p. 5

Gli impegni della biblioteca “Nino Scaglia” e degli utenti rispetto

all'organizzazione

Ambienti	p. 6
Raccolte documentarie	p. 7
Personale	p. 8
Risorse	p. 9

Gli impegni della biblioteca “Nino Scaglia” e degli utenti rispetto ai servizi

Accesso agli spazi della biblioteca	p. 10
Lettura e consultazione in sede	p. 11
Consultazione dell'Archivio storico comunale	p. 11
Servizio di riproduzione e stampa	p. 12
Servizio di digitalizzazione dei documenti	p. 12
Tessera	p. 13
Prestito	p. 13
Prenotazioni	p. 14
Solleciti	p. 14
Restituzione	p. 14
Prestito interbibliotecario di sistema e nazionale	p. 15
Informazione, consulenza, orientamento e comunicazione	p. 16
Patrimonio e documentazione	p. 17
Consultazione on line del Catalogo e navigazione in Internet	p. 20
Iniziative	p. 20
Attività di rilevazione della soddisfazione degli utenti	p. 21
Validità della Carta dei Servizi	p. 21