

**Carta
della
Qualità**

Servizio biblioteca e archivio storico

Biblioteca comunale di Trento

via Roma, 55 - 38122 Trento

Telefono centralino: 0461 889521

Fax: 0461 889520

email: info@bibcom.trento.it

email certificata: biblioteca.comune.tn@cert.legalmail.it

www.bibcom.trento.it

Ufficio relazioni con il pubblico

via Belenzani, 3 - 38122 Trento

Telefono 0461 884453 numero verde 800017615 Fax 0461 884457

Orario di apertura:

dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.30

email: comurp@comune.trento.it

www.comune.trento.it

Sommario

1 Carta della qualità dei servizi della biblioteca	7
1.1. Cos'è la Carta della qualità dei servizi della biblioteca.....	7
1.2 La biblioteca comunale di Trento	7
1.3 Missione, valori e visione della biblioteca.....	8
1.4 I principi fondamentali	8
2. Sedi e spazi	11
2.1 Sede centrale.....	11
2.2 Biblioteca dei ragazzi.....	16
2.3 Sedi periferiche.....	17
2.4 Bibliobus.....	20
2.5 Punti di prestito.....	21
3. Raccolte.....	22
3.1 Criteri di sviluppo.....	22
3.2 Nuove acquisizioni.....	22
3.3 Procedure di scarto	23
4. Personale.....	24
4.1 Risorse economiche, strumentali e organizzative.....	24
5. Servizi	25
5.1 Accesso	25
5.2. Lettura e consultazione in biblioteca.....	27
5.3. Servizio di prestito	28
5.4 Suggerimenti di acquisto.....	32
5.5 Segnalazioni, suggerimenti, reclami.....	32
6. Informazione e documentazione	33
6.1 Servizio di informazione.....	34
6.2 Biblioteca digitale MediaLibraryOnLine	35
6.3 Postazioni informatiche fisse.....	35
6.4 Rete WiFi	35
6.5 Accesso alla rete elettrica	35
6.6 Servizi di riproduzione e stampa	36

7. Servizi per bambini e ragazzi, scuole e insegnanti.....	37
8. Promozione e iniziative	38
8.1 Comunicazione	38
8.2 Visite guidate	38
8.3 Esposizioni e rassegne bibliografiche	38
8.4 Attività culturali	38
8.5 Gruppi di lettura e gruppi di discussione	39
8.6 Utilizzo delle sale.....	39
9. Impegni.....	40
9.1 Diritti e doveri degli utenti	40
9.2 Doveri del personale.....	41
10. Indicatori di prestazione del servizio.....	42
11.Appendice	45
11.1 Riferimenti normativi.....	45

Introduzione

L'Amministrazione comunale di Trento ha adottato fin dal 2001 il sistema della Qualità Totale, che valorizzando il rapporto con i cittadini per individuare e rispondere nella maniera più appropriata ai loro bisogni, persegue le finalità di miglioramento, innovazione e qualificazione dei servizi offerti alla cittadinanza attraverso un impiego ottimale delle risorse disponibili.

Nel Comune di Trento, lo Statuto comunale (art. 74, comma 2) prevede che i servizi pubblici siano organizzati in modo da rilevare e soddisfare le esigenze degli utenti, effettivamente accessibili, informando pienamente i cittadini sui loro diritti e sulle condizioni e modalità di accesso ai servizi e garantiscano standard qualitativi delle prestazioni conformi agli obiettivi stabiliti.

In questa prospettiva, la Carta della Qualità costituisce un ulteriore strumento di trasparenza e d'informazione, sintetica ma completa, per orientare ed agevolare i cittadini nell'accesso ai servizi pubblici, per tutelare i loro diritti e valutare la qualità dei servizi erogati secondo gli standard definiti nella Carta stessa.

Carta della qualità dei servizi della biblioteca

1.1. Cos'è la Carta della qualità dei servizi della biblioteca

La Carta della qualità dei servizi della biblioteca comunale di Trento rappresenta un patto tra l'Amministrazione comunale e i suoi cittadini attraverso il quale la biblioteca dichiara le finalità, le caratteristiche, le modalità organizzative e di erogazione dei propri servizi.

La Carta vuole essere uno strumento di verifica rispetto agli impegni assunti e un'opportunità per i cittadini di contribuire a far evolvere il servizio in un'ottica di miglioramento continuo.

La Carta della qualità dei servizi della biblioteca viene aggiornata annualmente.

1.2 La biblioteca comunale di Trento

La biblioteca comunale di Trento è stata ufficialmente aperta al pubblico il 1 gennaio 1856 ed è situata nell'attuale sede centrale di via Roma 55 dal 1921.

Nel quadro organizzativo del Comune, la biblioteca comunale di Trento appartiene al servizio *Biblioteca e archivio storico*, che ha competenza sui servizi bibliotecari e archivistici del Comune.

La biblioteca comunale di Trento offre servizi, documenti, spazi e risorse per soddisfare le più vaste esigenze di lettura, informazione e conoscenza di tutti i cittadini; si pone come luogo in cui è possibile coltivare la crescita personale e sociale, la cultura, la creatività, la partecipazione, l'educazione permanente della comunità. Conserva, diffonde e valorizza la memoria scritta e la produzione editoriale storica e corrente del territorio.

È organizzata in un sistema bibliotecario che, oltre alla sede centrale e alla *Biblioteca dei ragazzi-Palazzina Liberty*, si articola in 9 sedi periferiche, 5 punti di prestito e un *Bibliobus* che offre i servizi bibliotecari a 11 quartieri e sobborghi.

Offre inoltre raccolte digitali e servizi online.

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

Esercita inoltre le funzioni di depositario provinciale per il deposito legale dei documenti di interesse culturale destinati all'uso pubblico.

1.3 Missione, valori e visione della biblioteca

Missione e valori

La biblioteca si propone ai cittadini come risorsa permanente per accrescere la consapevolezza e la capacità di interpretare il mondo nei suoi cambiamenti, adeguando al nuovo strumenti e tecnologie.

La biblioteca è un servizio pubblico volto ad assicurare a tutti un libero ed equo accesso alle informazioni sia cartacee che digitali e si rivolge alla totalità degli utenti, anche potenziali, di ogni fascia di età ed estrazione sociale senza operare alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa.

Consapevole del valore del pluralismo nella società contemporanea, non pone barriere ideologiche e culturali tra i cittadini e le informazioni e offre a tutti la possibilità di accedere alla conoscenza, organizzando e rendendo utilizzabile ogni genere di documento e informazione.

Raccoglie, organizza e rende disponibile la memoria scritta della comunità locale e delle sue istituzioni.

Visione

La biblioteca si ispira ai principi del “Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche”.

Coerentemente con la visione del Comune di Trento, la biblioteca si propone come uno strumento per interpretare la contemporaneità ed i bisogni della società: aspira a offrire consapevolezza e testimonianza della storia della comunità, contribuendo a lavorare per una città che funziona e che guarda al futuro con speranza e valorizzando l'intelligenza diffusa che la abita. La biblioteca agisce per essere riconosciuta come un'organizzazione che produce benessere, capace di fornire servizi di qualità, anche attraverso la vicinanza ai cittadini, ricercando con loro un rapporto di fiducia duraturo nel tempo.

1.4 I principi fondamentali

Uguaglianza e imparzialità

La biblioteca ispira la sua attività al rispetto del principio di uguaglianza per tutti, senza distinzioni di età, genere, orientamento sessuale, razza, religione, nazionalità, lingua, opinioni e condizione sociale. I servizi della biblioteca sono forniti secondo criteri di imparzialità, di pluralismo nei confronti delle varie opinioni e nel rispetto del diritto alla riservatezza e delle differenti sensibilità.

Continuità

I servizi vengono erogati in modo continuo e regolare nell'ambito degli orari comunicati al pubblico. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione dei servizi vengono

tempestivamente comunicati tramite avvisi nelle sedi, sito web, account Facebook, Twitter, Instagram e tutti gli altri canali di comunicazione attivi. Vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

La biblioteca ha una struttura organizzativa che permette la sostituzione del personale assente. La biblioteca si impegna a raccordarsi con le altre biblioteche della città nella definizione degli orari di apertura al pubblico e organizza i periodi di chiusura programmata delle proprie sedi in modo da garantire la maggior continuità possibile del servizio.

Diritto di scelta

Le raccolte e i servizi comprendono le diverse forme di documentazione disponibili su supporti diversi, riflettono gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società. La biblioteca orienta gli utenti all'uso di tutti i servizi disponibili sul territorio.

Partecipazione e trasparenza

La biblioteca promuove la partecipazione dei cittadini alle proprie attività, garantisce modi semplici per inoltrare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami, favorisce il ruolo attivo degli utenti nella formazione e nell'incremento delle raccolte, collabora con le associazioni, le scuole e gli altri soggetti attivi sul territorio per la realizzazione di attività culturali, sostiene la creazione di gruppi di lettura e discussione fra gli utenti.

La biblioteca pubblica sul proprio sito web i documenti fondamentali relativi alla sua attività. Si impegna a rendere pubblico l'andamento della gestione attraverso modalità trasparenti di rendicontazione tramite il Rapporto di gestione che, pubblicato annualmente, descrive l'attività dell'Amministrazione nell'anno precedente; inoltre la biblioteca pubblica i propri dati con licenza aperta nella sezione *open data* del sito del Comune di Trento www.comune.trento.it

Efficacia ed efficienza

La biblioteca si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo, dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi con l'intento di rendere massima la soddisfazione degli utenti. A tal fine adotta gli standard di efficienza ed efficacia previsti dalla normativa vigente e con essa confronta la qualità del suo operato.

Il Comune di Trento svolge periodicamente un'indagine di customer satisfaction volta a rilevare il grado di soddisfazione rispetto ai servizi bibliotecari registrato fra i cittadini.

Gratuità

La biblioteca offre gratuitamente i servizi di base, ovvero l'accesso alla sede, la consultazione, il prestito, l'accesso alla piattaforma di prestito e consultazione digitale, la consulenza bibliografica, l'utilizzo di internet con le postazioni della biblioteca, il collegamento alla rete wireless, le visite guidate, le attività di promozione della lettura e le attività culturali.

Sono a carico degli utenti, attraverso l'applicazione di tariffe, i servizi aggiuntivi come la riproduzione in fotocopia o digitale del patrimonio della biblioteca, la stampa di documenti, il duplicato delle tessere di prestito, il prestito interbibliotecario nazionale e internazionale.

Le tariffe sono fissate annualmente dalla Giunta comunale.

La biblioteca applica inoltre sanzioni amministrative per il ritardo sui tempi di restituzione e richiede il risarcimento in caso di danneggiamento o smarrimento del materiale preso in prestito.

2.1 Sede centrale

La sede centrale si trova in via Roma, 55, nel centro storico di Trento. È raggiungibile a piedi, in 5 minuti, dalla stazione FS e dalla fermata dei principali collegamenti di autobus urbani ed extraurbani. Nelle immediate vicinanze si trovano parcheggi a pagamento.

È presente inoltre la fermata per la navetta di collegamento ai parcheggi gratuiti Area Ex Zuffo e Monte Baldo.

L'ingresso alla biblioteca si effettua da via Roma, 55.

Piano Terra

Sala Manzoni

Gli spazi sono così suddivisi:

- sala centrale con spazi espositivi e sedute informali
- soppalco.

Nelle postazioni presidiate dal personale si erogano i seguenti servizi:

- iscrizioni ai servizi e alla biblioteca digitale MediaLibraryOnLine
- consulenza, informazione bibliografica e prenotazioni
- prestito e restituzione, anche del materiale prenotato e richiesto da altre sedi
- prestito intersede e prestito interbibliotecario provinciale
- registrazione al servizio internet dalle postazioni fisse
- servizio di riproduzione.

A disposizione degli utenti si trovano:

- 2 postazioni per l'autoprestito
- 1 postazione per la consultazione del Catalogo bibliografico Trentino
- 1 postazione fissa per l'accesso alla biblioteca digitale MediaLibraryOnLine
- 18 posti a sedere per lo studio di gruppo sul soppalco
- 4 postazioni fisse per l'utilizzo di internet
- copertura WiFi per tutta la sala

In questa sala ci sono le sezioni di narrativa in lingua italiana, il materiale multimediale (DVD e CD musicali, audiolibri), i libri ad alta leggibilità, le sezioni tematiche (viaggi, cucina, hobbystica, salute, informatica).

Sala giovani

La sala è dedicata allo studio individuale e di gruppo per ragazzi e ragazze dai 14 ai 18 anni.

Gli scaffali ospitano la sezione di fumetti, manga, umorismo e fantascienza.

A disposizione di ragazze e ragazzi ci sono 20 posti a sedere per lo studio.

Emeroteca

È la sezione della biblioteca che raccoglie quotidiani e riviste.

A disposizione per la consultazione ci sono:

- testate di divulgazione
- testate specialistiche
- testate di ambito locale
- quotidiani nazionali
- quotidiani/settimanali trentini
- testate editate dal Comune di Trento.

Sono disponibili 38 posti a sedere.

Al personale presente in sala è possibile richiedere i numeri arretrati e le fotocopie.

Sala didattica e sala studio giovani 14-18

La sala è dedicata allo studio individuale e di gruppo per ragazze e ragazzi dai 14 ai 18 anni.

La sala può essere allestita temporaneamente per la vendita dei libri dismessi dal patrimonio della biblioteca.

A disposizione di ragazze e ragazzi ci sono 17 posti a sedere. La sala è coperta dalla rete WiFi.

Sezione multilingue

La sala è dedicata allo studio informale e di gruppo delle lingue sia italiana che straniere.

Libri in lingua straniera e corsi di lingua sono a disposizione per la consultazione e il prestito.

La sala comprende anche la *Biblioteca austriaca - Österreich Bibliothek* che si sviluppa nella parte nord e sul soppalco.

La sezione è aperta alle proposte e alla partecipazione degli utenti e delle comunità di lingua straniera che vivono nel territorio trentino.

Sono a disposizione per il pubblico:

- quotidiani/riviste in lingua originale
- libri in lingue straniere
- corsi di lingue e corsi per l'apprendimento della lingua italiana per stranieri
- sezione *Biblioteca austriaca - Österreich Bibliothek*
- 26 posti a sedere
- 4 posti a sedere sul soppalco

Biblioteca Austriaca - Österreich Bibliothek

Una sezione specifica della biblioteca comunale di Trento è la Biblioteca austriaca - Österreich-Bibliothek, dono del Ministero austriaco per gli affari esteri (Bundesministerium für Europa, Integration und Äußeres) nell'ambito della rete di biblioteche Österreich-Bibliotheken im Ausland (www.oesterreich-bibliotheken.at).

Inaugurata nel 1995, la biblioteca raccoglie testi in lingua tedesca riguardanti l'Austria - Paese la cui storia e tradizione sono profondamente legate a quelle della nostra regione - che spaziano nelle varie discipline con un'attenzione particolare per la letteratura.

Affianca la Biblioteca austriaca la sezione *Lai* (Letteratura austriaca in Italia, collocata nel soppalco), che ha lo scopo di incentivare la conoscenza della letteratura austriaca e di documentarne la diffusione in Italia e che raccoglie tutte le traduzioni in lingua italiana (monografie) di opere della letteratura austriaca, ma anche opere critiche di studiosi italiani sulla letteratura austriaca e i suoi autori.

I due poli costituiscono un'unica sezione collocata nella Sezione multilingue e comprendono attualmente circa 9.000 volumi, per la maggior parte a scaffale aperto.

Per le modalità di consultazione e prestito valgono le regole generali della biblioteca comunale.

Giardino

L'accesso al giardino esterno avviene durante l'orario di apertura della biblioteca dall'Emeroteca e dall'atrio dello scalone centrale. È possibile utilizzare gli spazi del giardino per la lettura e lo studio.

Spazio ristoro

Lungo il corridoio antistante l'Emeroteca sono collocati tre distributori per caffè, snack e bevande.

Primo piano

Si accede dallo scalone centrale o con l'ascensore posto a metà corridoio.

Gli spazi sono così suddivisi:

- Cavedio
- Sala sud
- Depositi
- Sala 900
- Sala di studio
- Sala degli affreschi
- Laboratorio fotografico.

Presso la postazione presidiata dal personale (Cavedio) vengono erogati i servizi di:

- consulenza, informazione bibliografica e prenotazioni
- richieste di prestito intersele, interbibliotecario provinciale, nazionale e internazionale
- servizio di riproduzione
- prestito del materiale conservato nel deposito

A disposizione degli utenti si trovano:

- 1 postazione per la consultazione del Catalogo bibliografico trentino (di fronte al Cavedio)
- 1 postazione con un computer per navigare in internet
- 99 posti a sedere per lo studio individuale e la consultazione del materiale, di cui 68 in Sala sud, 6 in corridoio e 25 nella sala di studio
- 64 armadietti per il deposito temporaneo di borse e zaini
- copertura WiFi

La Sala degli affreschi è aperta al pubblico solo in occasione delle attività culturali e di promozione della lettura. Ha 50 posti a sedere. L'utilizzo da parte del pubblico della Sala degli affreschi è regolamentato da apposito disciplinare.

La sala di studio è aperta al pubblico. Periodicamente è utilizzata per le riunioni dei gruppi di lettura e altre attività che coinvolgono piccoli gruppi. In questi casi la sala è riservata e ne viene data comunicazione in anticipo.

Al primo piano si trovano la collezione di saggistica a scaffale aperto e la sezione di consultazione.

Secondo piano

Sala trentina e Sezioni di conservazione

Gli spazi sono così suddivisi:

- Sala consultazione, suddivisa in due parti: una dedicata al servizio di reference, prestito e consultazione delle raccolte di conservazione; una dedicata al servizio di reference e consultazione dei documenti dell'Archivio storico del Comune di Trento
- uffici delle Sezioni di conservazione, della Sezione trentina e dell'Archivio storico, Ufficio per il deposito legale
- spazio consultazione microfilm
- laboratorio Biblioteca digitale trentina
- Sala dei forzieri
- depositi

I servizi effettuati sono:

- consulenza e informazione bibliografica
- prestito e restituzione
- riproduzione (fotocopie, fotografie digitali, scansioni)
- consulenza e consultazione relativa alla documentazione dell'Archivio storico.

A disposizione degli utenti si trovano:

- 20 posti a sedere riservati alla Sezione trentina e 10 posti riservati all'Archivio storico
- 3 postazioni per la lettura di microfilm
- 1 postazione per la consultazione del Catalogo bibliografico trentino
- copertura internet WiFi

La Sala dei forzieri è aperta al pubblico solo in occasione di esposizioni bibliografiche e documentarie, per attività didattiche e seminariali relative al patrimonio antico e di documentazione locale.

Le raccolte sono così composte:

- Sezione trentina: raccoglie documenti (pubblicazioni a stampa, manoscritti, documenti archivistici, tesi di laurea, periodici, musica, carte geografiche, disegni, incisioni, cartoline, manifesti, pieghevoli, audiovisivi) che hanno un legame diretto con il territorio corrispondente alla città e al Comune di Trento, all'intero territorio provinciale e, in parte, regionale
- Sezione periodici: periodici correnti/cessati, locali/generali e della biblioteca austriaca

- Libri antichi: pubblicazioni a stampa (monografie, periodici, fogli volanti) dal secolo XV al 1900
- Fondo geografico: carte geografiche, atlanti e mappe dal secolo XVI ai giorni nostri
- Fondo iconografico: incisioni, disegni, fotografie, cartoline illustrate, manifesti e calendari
- Fondi manoscritti e archivistici: 180 codici anteriori al XVI secolo e documenti privati e pubblici, di persona, famiglia o enti in originale e in copia, dal Medioevo all'età contemporanea
- Sezione musicale: musica a stampa e manoscritta dal XV secolo ai giorni nostri.

Archivio storico del Comune di Trento

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

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

Terzo piano

Qui si trovano gli uffici e gli spazi riservati ai servizi interni della biblioteca. Una parte del piano è occupata da depositi.

2.2 Biblioteca dei ragazzi

Biblioteca dei ragazzi-Palazzina Liberty

Gli spazi della Palazzina Liberty sono destinati ad accogliere bambini e ragazzi da 0 a 14 anni, e sono così suddivisi:

Piano terra

Sala incontri e attività

Primo piano

- bancone informazione e prestiti
- spazi 0-7 anni
- sala lingue straniere
- servizi igienici riservati a bambini e ragazzi (con fasciatoio)

Secondo piano

- spazi 8-14 anni
- terrazza

Nelle postazioni presidiate dal personale si effettuano:

- iscrizioni dei minori ai servizi della biblioteca e alla biblioteca digitale MediaLibraryOnLine
- consulenza e informazione bibliografica
- prestito e restituzione
- prestito intersede e prestito interbibliotecario provinciale
- servizio di riproduzione

A disposizione degli utenti si trovano:

- 1 postazione fissa per l'accesso ad internet per i minori di 14 anni
- 20 posti a sedere e altri 16 collocati in terrazza riservati ai ragazzi fino ai 14 anni e a chi consulta il materiale della biblioteca
- 20 sedie per bambini, 16 sedute morbide, 14 poltroncine per adulti
- copertura internet WiFi

Le raccolte comprendono narrativa e opere divulgative, audiolibri, DVD, riviste, libri in lingua originale, libri ad alta leggibilità, uno scaffale dedicato alla letteratura per ragazzi per gli operatori del settore.

Il primo piano ospita i libri in lingua originale, i dvd, gli audiolibri, le riviste, i libri sulla letteratura per ragazzi, i libri per i più piccoli (dai primi mesi ai 7 anni) e lo scaffale “Nati per leggere”(un progetto nazionale che vuole diffondere tra i genitori l'abitudine di leggere ad alta voce ai propri figli fin dalla tenerissima età).

Il secondo piano ospita i libri di narrativa e divulgazione per ragazzi da 8 a 14 anni e i fumetti.

2.3 Sedi periferiche

La biblioteca è articolata in un sistema capillarmente distribuito sul territorio comunale. Le sedi sono: Argentario, Clarina, Gardolo, Mattarello, Meano, Povo, Ravina, Sopramonte, Villazzano.

Ogni sede organizza i propri servizi, l'orario di apertura e le raccolte in stretto coordinamento con il sistema cittadino. La sede di via Roma è il centro di sistema.

Ogni biblioteca, pur nella specificità di dimensioni e patrimonio, offre:

- orario di apertura da 20 a 27,5 ore settimanali
- spazi attrezzati per la lettura e consultazione in sede
- spazi dedicati a bambini e ragazzi
- accesso libero e autonomo alle raccolte, organizzate “a scaffale aperto” in specifiche sezioni: narrativa, saggistica, libri per bambini ragazzi e giovani adulti, sezione trentina, opere di consultazione (dizionari, enciclopedie, atlanti), DVD e scaffale alta leggibilità
- emeroteca di base con quotidiani locali e nazionali e periodici in abbonamento
- accesso a internet tramite postazioni fisse e rete WiFi
- iscrizione ai servizi, a internet e a MediaLibraryOnLine
- informazioni e consulenza bibliografica
- prestito e restituzione
- prestito intersede e interbibliotecario provinciale
- riproduzione dei documenti nel rispetto della disciplina sul diritto d'autore
- sezione di documentazione locale
- informazione culturale locale
- iniziative di promozione della lettura, dando priorità alle scuole presenti sul territorio
- attività culturali, di promozione della lettura e della conoscenza, con particolare attenzione al mondo dell'infanzia e alla realtà locale, anche in collaborazione con le circoscrizioni, le associazioni, gli enti e le istituzioni culturali del territorio.

Tutte le sedi sono predisposte per l'accesso alle persone disabili.

Sede dell'Argentario

piazza dell'Argentario, 2

La biblioteca, aperta al pubblico dal 1976, è collocata al primo piano del Centro civico di Cognola. Si accede dall'entrata sul lato ovest dell'edificio tramite le scale o l'ascensore. L'attuale sede è aperta al pubblico dal 2002 e occupa una superficie di 329,5 mq, con 55 posti a sedere per lo studio e la lettura.

È raggiunta dagli autobus urbani nn. 9 e 10 e dispone di parcheggio pubblico nelle vicinanze. Il patrimonio della sede è di circa 26.000 volumi.

Sede di Clarina

via di Clarina, 2/1

La biblioteca, aperta al pubblico nel 1976, è collocata al primo piano dell'edificio circoscrizionale dove sono presenti, a piano terra, la Sala pubblica del Centro civico

dell'Oltrefersina e una saletta per associazioni. È raggiunta dagli autobus urbani nn. A, 3, 4, 8 e 13.

Occupa l'attuale sede dal 1987, ha una superficie di circa 161 mq con 50 posti a sedere. Il patrimonio è di circa 14.500 volumi.

Sede di Gardolo

piazzale Lionello Groff, 2

La biblioteca, aperta al pubblico dal 1971, è collocata dal 2002 al secondo piano di Palazzo Pedrolli (palazzo della Circoscrizione di Gardolo con uffici e sale al piano terra).

È raggiunta dagli autobus nn. 3, 6, 7, 11 e 17 e vi è un ampio parcheggio nel piazzale sottostante. L'attuale sede, ampliata nel 2008, occupa una superficie di 509 mq, con 75 posti a sedere. Il patrimonio è di circa 25.500 volumi, tutti a scaffale aperto.

La sede organizza dal 2004 un corso di italiano per donne straniere, in collaborazione con il servizio Welfare e coesione sociale del Comune di Trento.

Sede di Mattarello

via Guido Poli, 6

La sede, aperta al pubblico dal 1975, si trova dal 1994 al piano terra del complesso del Centro civico San Vigilio e occupa una superficie di circa 190 mq. Offre 55 (51 + 4 per i più piccoli) posti a sedere per lo studio e la lettura.

La sede è raggiunta dall'autobus urbano n. 8.

Il patrimonio è di circa 16.000 volumi, tutti a scaffale aperto.

Sede di Meano

via delle Sugarine, 26

La biblioteca, aperta al pubblico nel 1970, si trova dal 1995 al primo piano del Centro civico. È un unico spazio di 171 mq, con 34 posti a sedere. Il patrimonio è di 16.500 volumi.

Nelle vicinanze c'è la fermata dell'autobus n. 3, oltre ad un ampio parcheggio nel piazzale antistante.

Una particolare sezione delle raccolte, che ospita anche una collezione di libri in tedesco per bambini e ragazzi, è dedicata al gemellaggio con la cittadina austriaca di Fliess.

Sede di Povo

via don Tommaso Dallafior, 5

La biblioteca, aperta al pubblico dal 1974, è collocata al primo piano del Centro civico di Povo, nell'ex scuola elementare ristrutturata nel 2011 e occupa l'intero piano dell'ala est dell'edificio.

È raggiunta dagli autobus urbani nn. 5, 13 e 16. Al piano interrato dell'edificio e nel piazzale antistante la biblioteca c'è un parcheggio pubblico.

La sede ha una superficie di circa 255 mq con 44 posti a sedere. Il patrimonio a scaffale aperto è di circa 15.000 volumi.

Sede di Ravina

via Val Gola, 2

La biblioteca, inaugurata nel 1995, ha sede nel Centro civico di Ravina e Romagnano, un ampio edificio ubicato nel centro storico del sobborgo. Si trova al terzo piano. È costituita da un unico spazio aperto di 206 mq, suddiviso in diverse zone, con 48 posti a sedere. Il patrimonio bibliografico raccoglie circa 15.500 volumi, di cui una piccola parte collocata a deposito.

È raggiungibile con gli autobus urbani nn. 12 e 14. Vi è possibilità di parcheggio nei due piazzali antistanti all'edificio.

Sede di Sopramonte

via di Revòlta, 4

La biblioteca, inaugurata nel 1987, è collocata al secondo piano del palazzo del Centro civico di Sopramonte.

Nelle vicinanze fermano gli autobus nn. 1 e 1 barrato.

Occupi una superficie di 173 mq, con 30 posti a sedere. La collezione è costituita da circa 9.000 volumi.

Sede di Villazzano

via Villa, 3

La sede è raggiunta dagli autobus urbani n. 6, fermata P.zza Nicolini e n. 13, fermata Villazzano Chiesa.

La biblioteca, aperta al pubblico dal 1980, è collocata al piano terra del Centro civico di Villazzano e occupa una superficie di 273 mq con 38 posti a sedere.

Il patrimonio è di circa 16.500 volumi, a scaffale aperto e a magazzino.

2.4 Bibliobus

Il Bibliobus è una biblioteca itinerante che raggiunge alcune aree cittadine particolarmente popolate non servite da biblioteche, e le aree della città territorialmente più isolate. Fornisce tutti i servizi fondamentali di una biblioteca di base: iscrizione, prestito e prestito interbibliotecario, consulenza e informazione bibliografica, prenotazioni, attività di promozione della lettura per le scuole presenti nelle vicinanze delle sue fermate. A bordo

ha un patrimonio di 1.300 volumi. Le raccolte sono costantemente aggiornate.

Il Bibliobus ha fermate fisse, della durata di un'ora, durante la settimana:

- rione S. Giuseppe (Giardino di Maso Ginocchio, ingresso di via Giusti)
- rione Cristo Re (piazza General Cantore)
- Vela (Centro civico)
- Sardagna (via G. Bucellenti)
- Solteri (Giardino comunale)
- Spini di Gardolo (via del Loghet, vicino al Centro Giocastudiamo e alla Scuola materna)
- Vigolo Baselga (piazza della Chiesa)
- Valsorda (piazza della Chiesa).

2.5 Punti di prestito

I punti di prestito, gestiti da volontari aderenti a cooperative o associazioni, sono coordinati dal bibliotecario della biblioteca a cui fanno riferimento. Offrono agli utenti delle raccolte di base, orientate soprattutto alla narrativa e ai libri per ragazzi.

Effettuano servizio di prestito.

Cadine (Biblioteca di riferimento: Sopramonte) via del Molin, 34

Martignano (Biblioteca di riferimento: Argentario) piazza Menghin, 5

Montevaccino (Biblioteca di riferimento: Argentario) c/o Centro sociale (I piano)

Romagnano (Biblioteca di riferimento: Ravina) via alle Sette Fontane, 1

Ospedale S. Chiara

Sono state allestite biblioteche per ragazzi presso i reparti pediatrici e di Protonterapia dell'Ospedale S. Chiara, in collaborazione con l'Apss (Azienda provinciale per i servizi sanitari).

Il punto di prestito presso i reparti pediatrici è chiuso provvisoriamente per ristrutturazione.

I libri possono essere consultati, presi in prestito e portati a casa al termine della degenza dei pazienti. Possono essere restituiti presso qualsiasi biblioteca della Provincia.

3.1 Criteri di sviluppo

La biblioteca incrementa costantemente le proprie raccolte documentarie attraverso acquisti settimanali, donazioni o lasciti, scambi, deposito legale da parte degli editori trentini, in coerenza con i propri compiti istituzionali e le proprie finalità di servizio, come definiti dalla *Carta delle collezioni*.

Per gli acquisti la biblioteca si rivolge a fornitori locali e nazionali selezionati in base a procedura pubblica.

La biblioteca accetta donazioni o lasciti, valutando la completezza, l'attualità, lo stato di conservazione e la pertinenza dei documenti alla Carta delle collezioni: il materiale già posseduto o ritenuto non idoneo viene scartato o destinato alla vendita del patrimonio dismesso.

La biblioteca incrementa il proprio patrimonio anche attraverso lo scambio di pubblicazioni o documenti con altri enti.

In base alle leggi nazionali che regolamentano il deposito legale, la biblioteca acquisisce inoltre una copia di tutte le pubblicazioni prodotte dagli editori che hanno sede in Trentino. Queste pubblicazioni costituiscono un archivio territoriale che ha lo scopo di conservare i documenti di interesse culturale prodotti nella provincia di Trento e possono essere consultate ma non prese in prestito.

Le scelte del materiale da inserire nelle collezioni della biblioteca vengono effettuate dai bibliotecari, in piena autonomia professionale, secondo i criteri definiti dalla Carta delle collezioni.

3.2 Nuove acquisizioni

I nuovi documenti, prima di essere messi a disposizione del pubblico, vengono controllati, timbrati, catalogati, inventariati, foderati e distribuiti alla sede di appartenenza. Alcuni sono forniti di dispositivi antitaccheggio.

Per ragioni di tutela e conservazione sono escluse dal prestito alcune tipologie di documenti. L'ammissibilità al prestito dei materiali, stabilita nei dettagli dall'art. 13 del Regolamento, è indicata per ciascun esemplare nel Catalogo bibliografico trentino (Cbt), il catalogo unico integrato delle biblioteche pubbliche e private che concorrono a formare il Sistema bibliotecario del Trentino.

3.3 Procedure di scarto

Strettamente connessa ad una corretta gestione delle raccolte è l'attività di scarto dei volumi vecchi, danneggiati, dai contenuti non più attuali. È compito dei bibliotecari la valutazione dei documenti da scartare, che comprende anche la scelta di sostituire le opere scartate con nuovi titoli o altre opere di contenuto analogo.

I libri e gli altri documenti che non fanno più parte delle raccolte della biblioteca vengono posti in vendita al pubblico.

La gestione della biblioteca è garantita da personale tecnico (bibliotecari, archivisti e operatori) e amministrativo dipendente dal Comune di Trento, sia per le attività interne che di front office. Durante le fasce orarie serali (dopo le 17.00), il venerdì dopo le 12.30 e nella giornata del sabato, nonché presso le sedi di Gardolo, Meano, Villazzano, Mattarello, Povo e il Bibliobus, i servizi di front office sono affidati per tutto l'orario di apertura a bibliotecari e assistenti bibliotecari qualificati, dipendenti da soggetto esterno cui è stato appaltato il servizio. Opera in biblioteca con mansioni ausiliarie anche personale che fa parte del progetto provinciale di reinserimento lavorativo ("progettone"), volontari del Servizio civile, studenti in alternanza scuola/lavoro, che, a diversi livelli di responsabilità, collaborano e partecipano alla realizzazione degli obiettivi della biblioteca.

4.1 Risorse economiche, strumentali e organizzative

La biblioteca comunale di Trento fa parte del servizio Biblioteca e archivio storico del Comune di Trento e le spese di gestione sono sostenute dall'ente tramite specifici capitoli di bilancio. La biblioteca beneficia anche di trasferimenti, contributi e altri proventi da parte della Provincia autonoma di Trento.

Le altre entrate della biblioteca provengono dalla vendita al pubblico del materiale obsoleto eliminato dagli scaffali e dai proventi dei servizi di riproduzione e rilascio del duplicato delle tessere per l'autoprestito (RFID - Radio-Frequency IDentification).

La biblioteca partecipa a bandi pubblici e privati per realizzare specifici progetti tramite finanziamenti o collaborazioni esterne.

5.1 Accesso

Chiunque può accedere agli spazi e alle sedi della biblioteca.

I bambini di età inferiore ai 6 anni possono accedere solo sotto la diretta sorveglianza di un accompagnatore adulto, che è a tutti gli effetti responsabile delle azioni e del corretto uso dei materiali da parte del minore.

Il personale della biblioteca non svolge sorveglianza sulle azioni dei minorenni.

Nella sede centrale è attivo un servizio di videosorveglianza e l'entrata è dotata di sistema antitaccheggio.

Per vigilare sul corretto utilizzo degli spazi della biblioteca, ci si avvale di mediatori (in collaborazione con il servizio Welfare e coesione sociale) e del servizio di una guardia giurata.

Per permettere il riordino dei materiali, il salvataggio dei dati e la regolare uscita del pubblico, tutti i servizi terminano 5 minuti prima dell'orario di chiusura.

Gli animali in biblioteca

La biblioteca ha recepito la normativa vigente in materia di tutela degli animali da affezione. Chi introduce animali in biblioteca deve adottare le seguenti misure: utilizzare sempre il guinzaglio e portare con sé una museruola, da applicare all'animale in caso di rischio per l'incolumità di persone. Deve aver cura che non sporchi all'interno degli spazi e deve in ogni caso vigilare costantemente sull'animale.

Borse e armadietti

Le borse e gli zaini possono essere portati all'interno di tutte le sezioni e sedi della biblioteca, ad eccezione della Sala di consultazione del secondo piano che prevede l'utilizzo degli appositi armadietti.

Tutti gli armadietti sono provvisti di apertura con combinazione a deposito cauzionale. L'uso degli armadietti è vincolato all'utilizzo dei servizi della biblioteca, esclusivamente per il tempo di permanenza all'interno dell'edificio.

Gli utenti devono liberare gli armadietti al termine della visita e comunque prima della chiusura della biblioteca. Il personale effettua controlli periodici sull'utilizzo improprio.

Gli armadietti trovati chiusi o occupati oltre l'orario di apertura vengono bloccati. Per richiederne l'apertura l'utente dovrà rivolgersi al personale della biblioteca entro una settimana dal blocco.

Esclusione dall'accesso

Può essere temporaneamente escluso dall'accesso e dai servizi l'utente che faccia un uso improprio degli spazi, delle attrezzature e dei servizi, e in caso di comportamento scorretto o ingiurioso nei confronti del personale e/o di altri utenti della biblioteca. L'esclusione è adottata con provvedimento scritto del dirigente e comunicata all'utente.

Nei casi più gravi l'esclusione potrà essere definitiva.

Il personale della biblioteca, anche ricorrendo all'intervento delle forze dell'ordine e del personale addetto alla vigilanza, è tenuto al controllo del regolare svolgimento dei servizi e dell'integrità del patrimonio. Ha facoltà di allontanare l'utente che turbi lo svolgimento dei servizi, rechi danno ai materiali della biblioteca, o usi gli spazi della stessa in modo improprio.

Oggetti personali

L'utente è invitato a non lasciare incustoditi gli oggetti personali (libri, cancelleria, computer, etc.) presso le postazioni di lettura e studio. La biblioteca non risponde di eventuali furti e smarrimenti.

Tutti gli oggetti personali rinvenuti in biblioteca vengono conservati finché non sono reclamati dal proprietario (presso Sala Manzoni) e comunque non oltre una settimana dal ritrovamento, al termine del quale verranno dismessi. Gli oggetti di particolare valore vengono immediatamente consegnati all'ufficio *Oggetti rinvenuti* presso il servizio *Appalti e partenariati*, in via del Brennero, 312.

Cibi e bevande

Non è consentito consumare cibi e bevande nelle postazioni di lettura e studio e negli spazi diversi da quelli dedicati al ristoro e del giardino. Nelle sale di studio è ammesso l'utilizzo di sole bottigliette d'acqua con tappo richiudibile, tranne che al secondo piano della sede centrale.

Uso dei telefoni cellulari

Gli utenti possono telefonare solo in alcuni spazi della sede centrale: giroscale, corridoio del piano terra e giardino.

All'interno delle sedi periferiche non è consentito telefonare.

In tutte le sedi e sezioni le suonerie devono essere silenziate.

Allattamento

Tutte le sedi della biblioteca offrono uno spazio confortevole e discreto in cui le mamme possono allattare. Lo spazio riservato è indicato da un cartello con la scritta "*Mamma qui puoi allattare*".

Sicurezza

La biblioteca rispetta le norme vigenti in materia di sicurezza. A tale riguardo sono stati predisposti tutti i documenti previsti dal Testo unico sulla salute e sulla sicurezza sul lavoro e definite le procedure di sicurezza in caso di evacuazione. L'Amministrazione comunale di Trento, e quindi anche la biblioteca, ha ottenuto la certificazione del sistema di gestione della sicurezza, secondo la norma UNI ISO 45001:2018.

5.2. Lettura e consultazione in biblioteca

Chiunque, anche se non iscritto ai servizi della biblioteca, può consultare libri, giornali e riviste, sostare a studiare o a leggere in spazi specifici organizzati secondo le fasce d'età dell'utenza e della tipologia dei materiali documentari.

Giornali e riviste a scaffale aperto devono essere consultati dal singolo utente uno per volta.

I documenti a scaffale aperto possono essere liberamente presi dagli scaffali, consultati e lasciati sui tavoli. Il personale provvede a ricollocarli.

I documenti conservati nei magazzini della sede centrale possono essere richiesti a qualunque postazione o sede. Quelli presenti nei magazzini esterni vengono consegnati all'utente il mercoledì successivo alla data di richiesta.

Al termine della consultazione devono essere riconsegnati al personale.

Uso delle postazioni di lettura e studio

Si accede alle postazioni di studio esclusivamente con prenotazione attraverso sito web ed apposita app. Non è permesso agli utenti occupare posti a sedere per terzi.

È possibile utilizzare le prese elettriche per la ricarica dei propri dispositivi solo nelle postazioni a sedere presenti in biblioteca.

Il soppalco di Sala Manzoni è riservato allo studio di gruppo.

In Emeroteca i posti a sedere sono riservati alla consultazione del materiale esposto in sala.

La Sala di studio del secondo piano è riservata alla consultazione dei documenti delle Sezioni trentine, di conservazione e dell'Archivio storico.

Nelle sezioni per bambini e ragazzi i posti a sedere sono riservati agli utenti fino ai 14 anni e agli adulti che li accompagnano.

Alcuni posti a sedere o intere sale possono essere riservati in occasione di particolari attività: in questo caso agli utenti viene data comunicazione tramite avvisi.

5.3. Servizio di prestito

Iscrizione

La tessera di iscrizione viene rilasciata gratuitamente, previa compilazione dell'apposito modulo e presentazione di un documento di identità valido.

Per i minori, che possono essere iscritti anche in età inferiore all'anno, il modulo va compilato dal genitore o da chi ne esercita la responsabilità genitoriale.

La tessera permette l'accesso ai servizi di tutte le biblioteche aderenti al Sistema bibliotecario trentino e ha validità illimitata, pur richiedendo annualmente un aggiornamento dei dati. Ogni variazione va tempestivamente comunicata al personale della biblioteca.

La tessera è personale e non cedibile. È possibile delegare una persona per il ritiro dei prestiti. I genitori possono utilizzare la tessera dei minori per prendere in prestito materiale a loro destinato.

Il titolare risponde in caso di uso improprio della tessera da parte di terzi, o in caso di furto o smarrimento. Per i minorenni risponde il genitore o chi ne esercita la responsabilità genitoriale.

In caso di furto o smarrimento è necessario dare tempestiva comunicazione alla biblioteca. Il personale provvede a rilasciare un duplicato. Il duplicato delle tessere plastificate per RFID è a pagamento.

La tessera per enti è rilasciata previa richiesta scritta su carta intestata dell'ente, dove deve essere indicato il nome della persona incaricata della gestione della tessera, che risponde dell'utilizzo e ne diventa responsabile.

Rappresentano un'eccezione le classi scolastiche, per le quali è sufficiente la richiesta anche a voce del docente: verranno registrati il suo documento d'identità e i suoi recapiti come riferimento.

Prestito

Per prendere in prestito il materiale della biblioteca, l'utente deve presentare la propria tessera. Nel caso ne fosse sprovvisto, dovrà esibire un documento di identità.

L'utente è tenuto a controllare al momento del prestito le condizioni del materiale e a segnalare eventuali danni a chi registra il prestito.

Il materiale preso in prestito deve essere trattato con cura e non può essere danneggiato, annotato o sottolineato.

L'utente è responsabile di tutti i danni riscontrati alla restituzione e non segnalati al momento del prestito (art. 13 comma 7 del regolamento vigente).

(Nota bene: per "documento" si intende qualunque tipo di materiale - libri, DVD, CD musicali, audiolibri, riviste, ecc. - disponibile per il prestito).

L'utente può prendere in prestito:

- fino a 20 documenti, non superando i 10 documenti per ciascuna sede (dal conteggio sono esclusi gli allegati: CD, cartine).

La durata del prestito è di 30 giorni.

Limiti per particolari tipologie:

- 5 CD, per un periodo di 30 giorni
- 5 DVD film, per un periodo di 10 giorni (il prestito di documentari e serie è di 30 giorni)
- 2 audiolibri per un periodo di 30 giorni
- 2 guide turistiche per un periodo di 30 giorni
- 2 corsi di lingue per un periodo di 30 giorni.

Per particolari progetti, attività culturali o esigenze temporanee possono essere introdotti deroghe nella durata e nel numero dei prestiti.

Gli enti possono prendere in prestito fino a 40 documenti per un periodo massimo di 90 giorni.

Al momento del prestito viene consegnato all'utente un segnalibro con indicata la data di restituzione del materiale preso in prestito.

Nella sede di via Roma è possibile effettuare il prestito e la restituzione dei materiali a scaffale aperto anche in autonomia, utilizzando le postazioni di autoprestito, che permettono l'emissione di una ricevuta per il prestito e la restituzione.

L'utente può controllare la situazione della sua tessera accedendo con identificazione al catalogo Primo https://strutture-provincia.primo.exlibrisgroup.com/discovery/search?vid=39SBT_INST:39SBT_VU1 o tramite le postazioni di autoprestito.

Prestito digitale (MLOL - MediaLibraryOnLine)

Per il prestito digitale la biblioteca aderisce alla piattaforma MediaLibraryOnLine (vedi 6.2). L'utente, in modo autonomo utilizzando il proprio account, può prendere in prestito:

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

È possibile prenotare, sempre autonomamente attraverso il proprio account, gli ebook già in prestito. MLOL invierà un'email per avvisare quando l'ebook è disponibile per il prestito.

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

Rinnovi del prestito

Il prestito dei documenti è rinnovato automaticamente per due volte (30+30 giorni).

Non è possibile il rinnovo del prestito per

- DVD film
- documenti prenotati da altri utenti
- documenti per i quali è stata sollecitata la restituzione

Prestito differito

L'utente ha l'opportunità di richiedere documenti ammessi al prestito collocati nei depositi del II e III piano anche nell'orario in cui questi sono chiusi. Il materiale sarà disponibile in Sala Manzoni a partire dal giorno successivo alla richiesta e andrà ritirato entro sette giorni lavorativi.

Il materiale collocato nei depositi esterni sarà disponibile il mercoledì pomeriggio successivo alla data di richiesta.

Si accettano richieste tramite telefonata ed email.

Prestito interbibliotecario

Attraverso il prestito interbibliotecario l'utente può richiedere opere non possedute dalla sede a cui si rivolge, ma reperibili in altre sedi della biblioteca comunale di Trento o in altre biblioteche appartenenti al Sistema bibliotecario trentino, ad esclusione delle biblioteche specialistiche della città.

Il servizio è gratuito.

Non si attiva il prestito interbibliotecario per opere che sono disponibili in sede e in prestito al momento della richiesta.

Il materiale richiesto alle sedi della biblioteca comunale viene consegnato tre volte alla settimana. Le richieste alle biblioteche provinciali vengono inoltrate immediatamente, ma la consegna del materiale è sottoposta ai tempi di spedizione della biblioteca proprietaria e a quelli del corriere. L'utente sarà avvisato della disponibilità dei libri richiesti, che dovranno essere ritirati entro 7 giorni.

Si accettano richieste tramite telefono ed email.

Prestito interbibliotecario nazionale e internazionale

Consente di far arrivare da una biblioteca italiana o estera opere non presenti nel Catalogo bibliografico trentino. Le richieste si effettuano unicamente nella sede di via Roma al primo piano presso il bancone del Cavedio.

È possibile richiedere fino ad un massimo di 2 volumi.

Al momento del prestito l'utente è tenuto a versare 5,16 euro come rimborso spese, più

eventuali altre tariffe richieste dalla biblioteca fornitrice. L'utente sarà avvisato della disponibilità del materiale richiesto.

Ritardo nella restituzione dei documenti in prestito

Il ritardo nella restituzione dei documenti presi in prestito comporta il pagamento delle seguenti sanzioni:

- dopo 10 giorni di ritardo 1 euro per ogni documento
- dopo 20 giorni di ritardo 2 euro per ogni documento
- dopo 30 giorni di ritardo 3 euro per ogni documento
- successivamente verrà inviata una raccomandata A/R, che prevede una sanzione di 7 euro per la raccomandata più gli importi dei precedenti solleciti ricevuti per ciascun documento non restituito.

La biblioteca informa l'utente dell'approssimarsi della scadenza del prestito, ed eventualmente invia l'avviso della mancata restituzione tramite email.

Esclusione dal prestito

L'utente è escluso da tutti i servizi in tutte le biblioteche trentine dopo il terzo sollecito e fino alla restituzione del materiale o alla regolarizzazione della propria posizione.

Chi danneggia o smarrisce un documento ricevuto in lettura o in prestito è tenuto a provvedere alla sua sostituzione secondo le disposizioni del regolamento (art. 15, comma 2).

Prenotazioni

L'utente può prenotare i documenti della sede a cui si rivolge e che siano in prestito al momento della ricerca, recandosi personalmente in biblioteca, telefonando o inviando una email.

L'utente sarà avvisato (tramite email o telefonata in base alle informazioni di contatto fornite) della disponibilità del materiale, che dovrà essere ritirato entro 7 giorni.

Prestito per esposizioni

La biblioteca può concedere documenti del proprio patrimonio per esposizioni temporanee. Enti pubblici e privati che desiderino ottenere in prestito per esposizioni temporanee beni librari e documentari di proprietà della biblioteca sono invitati a osservare le seguenti procedure: la richiesta (il facsimile è scaricabile dal sito www.bibcom.trento.it) deve giungere alla biblioteca almeno tre mesi prima dell'apertura della mostra, deve essere indirizzata all'attenzione del dirigente e deve contenere i seguenti elementi:

- titolo, date e progetto della mostra
- composizione del Comitato scientifico e/o nomi dei curatori
- scheda con la descrizione delle condizioni ambientali e di sicurezza della sede

espositiva, firmata dal responsabile dell'organizzazione della mostra

- elenco delle opere richieste con esatta indicazione della collocazione.

La biblioteca verifica l'effettiva disponibilità delle opere richieste.

In caso negativo, verrà inviata al richiedente una lettera con risposta motivata.

In caso positivo, la richiesta di prestito sarà inviata dalla biblioteca alla Soprintendenza per i beni culturali della Provincia autonoma di Trento, per il parere previsto dall'art. 48 del D. Lgs. 22 gennaio 2004, n. 42, e alla Giunta comunale per il parere previsto dall'articolo 14 del Regolamento del servizio Biblioteca e archivio storico.

5.4 Suggerimenti di acquisto

Gli utenti possono suggerire l'acquisto di libri che ritengano utile inserire nelle collezioni della biblioteca, compilando uno specifico modulo o tramite email.

La proposta viene valutata dai bibliotecari e l'utente è informato dell'esito della richiesta e della disponibilità del libro, qualora acquisito. Il documento è riservato per 8 giorni all'utente che ne ha suggerito l'acquisto.

Per i limiti imposti dalla legge sul diritto d'autore, che vieta il prestito di audiovisivi prima che siano trascorsi 18 mesi dalla loro uscita sul mercato, le proposte di acquisto di DVD, CD audio e materiale multimediale sono considerate come gradite segnalazioni.

5.5 Segnalazioni, suggerimenti, reclami

La biblioteca accoglie segnalazioni, suggerimenti, reclami e pareri dei cittadini secondo le indicazioni del "Manuale operativo per la gestione dell'ascolto del cittadino", approvato dalla Giunta comunale con deliberazione 16 marzo 2015, n. 35.

Le modalità di invio delle comunicazioni sono le seguenti:

- modulo cartaceo disponibile in tutte le sedi, da inserire nell'apposita bussola
- messaggio tramite email all'indirizzo info@bibcom.trento.it
- segnalazione all'Ufficio relazioni con il pubblico del Comune di Trento
- segnalazione online tramite la piattaforma SensorTrento: <https://sensorcivico.comune.trento.it/>

A tutte le segnalazioni che riportino l'indirizzo email del mittente verrà data risposta entro i termini stabiliti dal Manuale e comunque non oltre 30 giorni dalla data della comunicazione.

La biblioteca organizza le risorse informative in cataloghi e basi dati. Sono disponibili i seguenti cataloghi:

- Primo: catalogo per la ricerca online (https://strutture-provincia.primo.exlibrisgroup.com/discovery/search?vid=39SBT_INST:39SBT_VU1), catalogo unico integrato di oltre 150 biblioteche pubbliche e private del Trentino
- Cataloghi cartacei a scheda per autore per la ricerca di un'esigua parte delle pubblicazioni della sezione generale non ancora inserite nel Catalogo bibliografico trentino (schedari nel corridoio del secondo piano).

Sul sito della biblioteca (www.bibcom.trento.it) sono pubblicati cataloghi e bibliografie di specifici materiali:

- pubblicazioni trentine: bibliografia corrente annuale. Bibliografia che censisce sistematicamente tutte le opere (libri, periodici e carte geografiche) di interesse trentino pubblicate dagli editori commerciali e dagli enti pubblici e privati e le pubblicazioni prodotte nella provincia di Trento
- cataloghi di materiali antichi (catalogo degli incunaboli e delle cinquecentine del Fondo trentino, catalogo dei codici, cataloghi di fondi archivistici)
- catalogo dei CD musicali
- catalogo dei DVD
- catalogo degli audiolibril.

Catalogo dei periodici ACNP

La biblioteca aderisce al Catalogo nazionale dei periodici - Acnp (Archivio collettivo nazionale dei periodici)

<https://acnpsearch.unibo.it/>

Biblioteca digitale trentina (Bdt)

La Biblioteca digitale trentina (<https://bdt.bibcom.trento.it/>) conserva e mette a disposizione di tutti i documenti digitali della biblioteca comunale di Trento.

Si tratta, per la maggior parte, di riproduzioni fotografiche di materiali bibliografici di cui la biblioteca conserva gli originali: libri, carte geografiche, cartoline, spartiti e molto altro. La Bdt non raccoglie documenti nativi digitali.

Tutto il materiale è in “pubblico dominio”, utilizzabile per la lettura, lo studio o la libera condivisione.

La Bdt è organizzata in tre macro-collezioni (iconografia, testi a stampa, manoscritti) che vengono costantemente incrementate grazie a nuove digitalizzazioni.

Nello specifico, l'iconografia offre riproduzioni di cartoline, fotografie e lastre fotografiche, carte geografiche, mappe, incisioni, stemmi araldici, quadri e disegni, ritratti di personaggi trentini e del Tirolo storico, ecc.

La collezione di testi a stampa comprende libri, manifesti, fogli volanti, ecc. prodotti con le tecniche tipografiche della “galassia Gutenberg”.

Nei manoscritti si trovano i documenti bibliografici di qualsiasi natura conservati in biblioteca su supporti scritti a mano.

Ciascuna collezione è divisa in progetti, corrispondenti a singoli fondi (ad esempio cartoline, manoscritti musicali ecc.), ad attività di valorizzazione particolari (antiche edizioni trentine, piante di Trento, ritratti di personaggi trentini ecc.), o a nuclei di documenti che per pregio e rarità sono soggetti a interventi di tutela, come per i codici medievali o il progetto “Preserving the World’s Rarest Books” che riguarda le edizioni rare.

Dalle pagine della Bdt è possibile effettuare il download gratuito delle immagini in formato jpg, chiedere informazioni bibliografiche relative ai documenti digitalizzati, richiedere copie ad alta definizione (a pagamento) e condividere le immagini per mezzo delle piattaforme social più note.

6.1 Servizio di informazione

Il servizio è gratuito ed è rivolto a tutti coloro che ne facciano richiesta.

I bibliotecari offrono all’utente assistenza, consulenza e informazioni, e in particolare su:

- i servizi della biblioteca
- i documenti posseduti, la loro localizzazione e la loro disponibilità
- gli strumenti e le tecniche di ricerca e l’uso dei cataloghi online
- la ricerca di materiali presso altre biblioteche o enti, anche ricorrendo al prestito interbibliotecario
- assistenza all’uso della biblioteca digitale
- gli eventi organizzati dalla biblioteca.

Ricerche bibliografiche complesse e consulenze specifiche, che richiedano tempi non compatibili con la presenza di pubblico allo sportello, potrebbero essere differite ed evase in tempi e modi concordati con l’utente.

Si accettano richieste tramite email.

6.2 Biblioteca digitale MediaLibraryOnLine

La biblioteca comunale di Trento aderisce a MediaLibraryOnLine.

MLOL è una biblioteca pubblica digitale che permette all'utente di accedere gratuitamente alla consultazione o al prestito (download) di ebook, musica, video didattici, giornali e riviste, banche dati, corsi di formazione online (elearning), archivi di immagini, in qualunque luogo, utilizzando i propri dispositivi (mobili o personal computer).

L'iscrizione al servizio MLOL si effettua, previa iscrizione ai servizi della biblioteca, presso tutte le sedi della biblioteca comunale presentandosi personalmente oppure inviando una email. Non si accettano iscrizioni telefoniche.

6.3 Postazioni informatiche fisse

La biblioteca mette a disposizione degli utenti postazioni informatiche, dotate di accesso a internet.

Il personale della biblioteca gestisce il servizio, ma non fornisce assistenza informatica.

L'utilizzo del servizio è gratuito. Per ottenere le credenziali di accesso è necessario iscriversi. Le credenziali sono strettamente personali e non cedibili. In caso di uso improprio l'accesso viene bloccato.

Per accedere al servizio internet i minorenni devono essere autorizzati da un genitore tramite apposito modulo.

In sede centrale:

- 4 postazioni fisse si trovano in Sala Manzoni. Sono destinate a utenti maggiori di 14 anni. L'utente può utilizzare la postazione per 30 minuti al giorno.
- 1 postazione fissa si trova al primo piano, di fronte al bancone del cavedio.

Nelle sedi periferiche:

- l'utente può utilizzare la postazione per 1 ora al giorno, per un massimo di 3 volte la settimana
- il servizio è prenotabile.

6.4 Rete WiFi

Il servizio internet TrentinoWiFi è disponibile in tutte le sedi.

L'utilizzo del servizio è gratuito e senza limiti di tempo.

Per ottenere le credenziali di accesso è necessario registrarsi autonomamente alla rete provinciale TrentinoWiFi.

6.5 Accesso alla rete elettrica

Gli utenti possono collegare i propri dispositivi alla rete elettrica nelle postazioni di studio attrezzate.

Non è consentito stendere cavi di alimentazione elettrica lungo il pavimento e, nella sede di via Roma, utilizzare le prese elettriche collocate lungo le pareti.

6.6 Servizi di riproduzione e stampa

Il servizio di riproduzione e stampa è a pagamento e le tariffe sono stabilite annualmente dall'Amministrazione comunale.

Il servizio di riproduzione è consentito esclusivamente per i documenti della biblioteca. Viene effettuato nel rispetto delle norme vigenti sul diritto d'autore, previa valutazione del bibliotecario sullo stato di conservazione dell'opera.

Al secondo piano della sede centrale le fotocopie vanno richieste con l'apposito modulo. Per importi superiori a 5 euro è richiesto un anticipo non inferiore al 50% del costo preventivato.

I tempi di attesa sono condizionati al numero delle richieste inoltrate e alla tipologia delle stesse e sono di norma concordati con l'utente.

Non è consentita la riproduzione in fotocopia del materiale antico, raro e di pregio.

Per la riproduzione di qualsiasi parte di una tesi di laurea è necessaria l'autorizzazione scritta da parte dell'autore.

Tutte le stampe e le fotocopie, effettuate direttamente dall'utente, anche quelle sbagliate, devono essere pagate dall'utente. È possibile richiedere l'invio di fotocopie di documenti tramite posta ordinaria, con pagamento anticipato delle riproduzioni e rimborso delle spese di spedizione.

Riproduzioni fotografiche e digitali

Le riproduzioni fotografiche e digitali possono essere effettuate dal laboratorio interno della biblioteca.

Le scansioni di materiale della biblioteca possono essere richieste solo per documenti non sottoposti ai vincoli del diritto d'autore. Il servizio è differito e può anche essere richiesto via email all'indirizzo info@bibcom.trento.it

Le scansioni vengono consegnate su diversi supporti: CD o DVD o chiavi USB forniti dalla biblioteca, oppure inviate tramite email, previo pagamento del servizio.

È consentita la riproduzione di documenti con mezzi propri (macchina fotografica, smartphone o altri dispositivi).

Servizio di stampa

L'utente può effettuare stampe da supporti esterni personali, da file o dalla rete internet, durante l'utilizzo delle postazioni informatiche fisse.

Servizi per bambini e ragazzi, scuole e insegnanti

Tutte le sedi della biblioteca offrono servizi specifici per bambini e ragazzi.

Al fine di promuovere la lettura, la valorizzazione del patrimonio e il corretto utilizzo dei servizi, la biblioteca offre: visite guidate, vetrina delle novità, percorsi bibliografici, cataloghi bibliografici specifici, suggerimenti di lettura.

La biblioteca si propone sul territorio come parte attiva in progetti per l'infanzia e l'adolescenza organizzando: incontri per genitori/educatori sulla promozione della lettura, attività di lettura animata, un calendario annuale di proposte Biblioteca - Scuola rivolto alle scuole della città, anche in collaborazione con altri soggetti.

Tutte le attività sono gratuite; in taluni casi è richiesta la prenotazione.

Tutte le attività con le classi, anche quelle autogestite, vanno concordate con i bibliotecari e confermate via email.

Promozione e iniziative

8.1 Comunicazione

Il sito della biblioteca (www.bibcom.trento.it) viene aggiornato quotidianamente.

Le notizie sulle attività delle sedi e sul funzionamento della biblioteca sono comunicate anche attraverso Facebook (<https://www.facebook.com/bibliotecacomunaleditrento>), Twitter (@BibcomTrento), Instagram (@bibliotecatrento) e l'invio periodico, previa iscrizione, di una newsletter.

Alcune pubblicazioni della biblioteca (cataloghi, bibliografie ecc.) sono disponibili sulla piattaforma ISSUU (<https://issuu.com/bibtntn>). La biblioteca si avvale dell'Ufficio stampa del Comune di Trento per la diffusione delle informazioni ed attività.

8.2 Visite guidate

Per conoscere la Biblioteca, la sua organizzazione, l'uso dei cataloghi e la storia dell'edificio e delle raccolte, vengono organizzate su richiesta visite guidate per gruppi. È un servizio gratuito, su prenotazione, rivolto a tutti i cittadini.

8.3 Esposizioni e rassegne bibliografiche

La biblioteca offre periodicamente rassegne e selezioni bibliografiche dei propri materiali, volti ad approfondire particolari temi, anche legati ad eventi e iniziative programmate.

La biblioteca valorizza la ricchezza dell'offerta bibliografica, curando l'aggiornamento delle "vetrine novità" con le ultime acquisizioni.

8.4 Attività culturali

La biblioteca organizza direttamente o in collaborazione con altri soggetti privati o pubblici presentazioni di libri, incontri e altre iniziative volte a promuovere la lettura, la formazione permanente, l'informazione, la conoscenza e l'uso delle raccolte. Le attività che la biblioteca organizza, direttamente o in collaborazione con terzi, sono coerenti con quanto indicato dagli strumenti di programmazione dell'Amministrazione comunale; tutto quanto non rientra nella programmazione è da considerarsi attività di terzi, ospitata nella sala della biblioteca senza alcun onere (organizzativo o finanziario) a carico della biblioteca.

La biblioteca promuove e valorizza le iniziative di gruppi di cittadini che vogliano incontrarsi per discutere di temi legati alla lettura e all'informazione (gruppi di lettura, gruppo Linux, Coderdojo, ecc...)

8.5 Gruppi di lettura e gruppi di discussione

La biblioteca comunale promuove l'attività di gruppi di lettura (Gdl) e di Gruppi di discussione (Gdd). Le relative regole di funzionamento sono pubblicate sulla pagina internet del sito della biblioteca.

I Gdl e Gdd possono essere condotti sia da bibliotecari, sia da volontari.

La Bct mantiene la responsabilità gestionale relativa al funzionamento dei Gdl e dei Gdd.

La discussione all'interno dei gruppi di lettura si attiene al massimo rispetto delle opinioni di tutti i partecipanti; non ammette commenti offensivi, in particolare su aspetti quali il genere, l'appartenenza politica o religiosa, l'orientamento sessuale, l'aspetto fisico, l'origine etnica, la condizione sociale, la disabilità, l'identità di genere dei partecipanti e di persone e personaggi oggetto di discussione. I partecipanti ai Gdl e ai Gdd si impegnano a non divulgare eventuali informazioni personali sugli altri partecipanti e ad evitare durante gli incontri contatti e vicinanza fisica inopportuni.

8.6 Utilizzo delle sale

Nella sede di via Roma l'uso della Sala degli affreschi e dell'attigua sala di studio è aperto agli esterni solo per iniziative coerenti con le finalità della biblioteca.

Le modalità di utilizzo sono regolamentate da apposito disciplinare, che prevede che le sale siano utilizzate in primo luogo per lo svolgimento delle attività proprie della biblioteca, in subordine per lo svolgimento di attività svolte direttamente da altre strutture comunali in quanto affini alla missione della biblioteca e, infine, per lo svolgimento di attività promosse da soggetti terzi, purché coerenti con la funzione specifica della biblioteca (quali ad esempio la presentazione di pubblicazioni ed incontri con autori) e di norma rientranti in programmi concordati o iniziative condivise e, comunque, al di fuori di un approccio episodico o strumentale.

La prenotazione delle sale è gestita tramite specifico applicativo web.

9.1 Diritti e doveri degli utenti

Diritti

Tutti gli utenti hanno diritto a:

- accedere ai servizi e alle strutture senza alcuna discriminazione
- avere la garanzia della massima riservatezza sui dati personali usati per l'erogazione del servizio
- essere messi a conoscenza dei documenti fondamentali che regolano la vita dell'istituzione
- essere chiaramente e tempestivamente informati su fatti, eventi e variazioni normative e organizzative che riguardano la biblioteca
- partecipare alla costruzione delle raccolte attraverso i suggerimenti d'acquisto
- ottenere un servizio di qualità e soddisfacente secondo gli standard previsti dalla presente Carta
- inoltrare suggerimenti, richieste e reclami su ogni aspetto del servizio.

Doveri

Gli utenti devono:

- rispettare il regolamento e le disposizioni che regolano la vita della biblioteca
- avere un atteggiamento corretto ed educato nei confronti del personale e degli altri utenti
- non utilizzare in modo improprio spazi, servizi e attrezzature della biblioteca
- aver cura dei documenti della biblioteca
- rispettare i termini di riconsegna dei documenti e pagare le sanzioni per eventuali ritardi
- risarcire l'Amministrazione comunale di eventuali danni arrecati al patrimonio o alle attrezzature della biblioteca
- fare un uso responsabile della propria tessera e degli account di accesso ai servizi, che sono personali e non possono essere ceduti ad altri
- pagare le tariffe stabilite dall'Amministrazione per i servizi a pagamento
- rispettare la normativa vigente in materia di diritto d'autore.

9.2 Doveri del personale

Il personale, nello svolgimento del servizio, deve attenersi al Codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Trento.

In particolare, il personale si impegna a:

- stabilire con gli utenti rapporti improntati a correttezza, disponibilità, cortesia e imparzialità
- creare le condizioni per fornire un servizio di qualità che tenga conto anche dei bisogni delle diverse comunità e degli utenti con bisogni speciali
- assistere l'utente nelle ricerche e nella localizzazione dei documenti con professionalità, senza discriminazione alcuna
- garantire efficienza ed efficacia nell'erogazione del servizio
- garantire il rispetto della privacy nella gestione dei dati personali
- essere in ogni momento identificabile dal pubblico tramite l'apposito cartellino di riconoscimento
- conseguire gli standard di qualità fissati nella presente Carta.

10.

Indicatori di prestazione del servizio

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Garantire la regolare esecuzione del servizio	Orario settimanale di apertura al pubblico	via Roma servizi di base: orario invernale 65 ore orario estivo 59 ore
		via Roma sezioni di conservazione: 42,5 ore
		Biblioteca dei ragazzi - Palazzina Liberty: orario invernale 34 ore orario estivo 33 ore
		Sedi periferiche: Argentario, Gardolo: orario invernale 27 ore orario estivo 25 ore
		Mattarello: orario invernale 31 ore orario estivo 29 ore
		Clarina, Villazzano, Ravina: orario invernale 23,5 ore orario estivo 25 ore
		Povo: orario invernale 27 ore orario estivo 27 ore
		Meano, Sopramonte: orario invernale 20 ore orario estivo 22 ore
		Bibliobus 11 ore

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Garantire la regolare esecuzione del servizio	Termine di erogazione dei servizi rispetto all'orario di chiusura	Consultazione internet: postazioni fisse utilizzabili fino a 10 minuti prima della chiusura
		Prestito, restituzione, ricerca, consultazione: fino a 5 minuti prima della chiusura
		Consegna del materiale da deposito del II piano ultima consegna: 30 minuti prima dell'orario di chiusura della Sala
	Continuità del servizio al pubblico	Minimo 2 sostituti sempre disponibili per coprire le assenze

Attività/servizio	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Iscrizione ai servizi	Tempo di rilascio della tessera	Immediato
Prestito dei documenti	Tempo di registrazione del prestito	Immediato
Restituzione dei documenti	Tempo di registrazione del prestito	Immediato in condizioni ordinarie; le misure di contenimento della pandemia da Coronavirus prevedono che l'oggetto restituito debba osservare una quarantena di 7 giorni, al termine dei quali viene scaricato dalla tessera dell'utente.
Distribuzione dei documenti conservati nei depositi interni	Tempo di attesa	Non superiore ai 15 minuti

Attività/servizio	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Distribuzione dei documenti conservati nei depositi esterni	Tempo di attesa	Non superiore a 7 giorni lavorativi
Prestito interbibliotecario in ambito provinciale	Tempo di attesa (dal momento della richiesta)	Non superiore a 7 giorni lavorativi
Prestito interbibliotecario in ambito comunale	Tempo di attesa (dal momento della richiesta)	Non superiore a 6 giorni lavorativi
Incremento del patrimonio della biblioteca (tutte le sedi)	N. volumi	Non inferiore a 6.000 documenti
Preparazione dei documenti (dalla catalogazione alla disponibilità all'utente)	Tempo di attesa	Non superiore a 5 giorni lavorativi

11.1 Riferimenti normativi

Documenti generali di riferimento per i servizi pubblici citati nella Carta

- Costituzione della Repubblica italiana
<https://www.senato.it/documenti/repository/istituzione/costituzione.pdf>
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994: “*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*”
http://www.gazzettaufficiale.it/atto/serie_generale/caricaDettaglioAtto/originario?atto.dataPubblicazioneGazzetta=1994-02-22&atto.codiceRedazionale=094A1186&elenco30giorni=false
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244: “*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)*”
<https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2007/12/28/007G0264/sg>
- Decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 “*Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni. (09G0164)*”
<http://www.camera.it/parlam/leggi/deleghe/09150dl.htm>
- Legge provinciale 28 marzo 2012, n. 4 “*Protezione degli animali d'affezione e prevenzione del randagismo*”
http://www.consiglio.provincia.tn.it/leggi-e-archivi/codice-provinciale/archivio/Pages/Legge%20provinciale%2028%20marzo%202012,%20n.%204_23355.aspx
- Legge 15 aprile 2004, n. 106 “*Norme relative al deposito legale dei documenti di interesse culturale destinati all'uso pubblico*” e successive modifiche e integrazioni: Decreto del presidente della repubblica 3 maggio 2006, n. 252, decreto ministeriale 28 dicembre 2007 art. 24, comma 5, del decreto legge 24 aprile 2014 n. 66, convertito in legge 23 giugno 2014, n. 89
<http://www.parlamento.it/parlam/leggi/04106l.htm>
- Testo unico sulla salute e sulla sicurezza sul lavoro
<https://www.ispettorato.gov.it/it-it/strumenti-e-servizi/Pagine/Testo-unico-salute-e-sicurezza.aspx>
- Statuto del Comune di Trento
<http://www.comune.trento.it/Comune/Atti-e-albo-pretorio/Statuto/Statuto-del-Comune>

Riferimenti relativi all'organizzazione biblioteconomica

- Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche
<http://www.aib.it/aib/commiss/cnbp/unesco.htm>
- Legge provinciale 3 ottobre 2007, n. 15 *“Disciplina delle attività culturali”*
http://www.consiglio.provincia.tn.it/leggi-e-archivi/codice-provinciale/archivio/Pages/Legge%20provinciale%203%20ottobre%202007,%20n.%2015_17027.aspx
- Disciplina di adesione al Sistema bibliotecario trentino “(Sbt)” approvata con deliberazione della Giunta provinciale n. 478 di data 17 aprile 2020.
- Regolamento del servizio Biblioteca e archivio storico
<https://bibcom.trento.it/Organizzazione/Documenti/Regolamento-e-disciplinari/Regolamento-del-Servizio-biblioteca-e-archivio-storico2>
- Criteri e modalità per l'utilizzo degli spazi della sede centrale della biblioteca comunale
<https://bibcom.trento.it/Organizzazione/Documenti/Regolamento-e-disciplinari/Criteri-per-l-utilizzo-di-Sala-affreschi-per-incontri-pubblici>

Riferimenti relativi alla qualità dei servizi

- Codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Trento (approvato con delibera di Giunta comunale n. 220 di data 10.11.2014)
<https://www.comune.trento.it/Amministrazione-Trasparente/Disposizioni-general/Atti-general/Codice-disciplinare-e-codice-di-condotta/Codice-di-comportamento>
- Missione, visione e carta dei valori del Comune di Trento (approvato dalla Giunta comunale il 12.09.2005, deliberazione n. 230)
<https://www.comune.trento.it/Aree-tematiche/Qualita-totale/Missione-visione-e-carta-dei-valori/Missione-visione-e-carta-dei-valori-del-Comune-di-Trento>
- Missione e valori del servizio Biblioteca e archivio storico
<https://bibcom.trento.it/Organizzazione/Documenti/Mission-e-valori>

Note