



Approvato con Deliberazione della Giunta Comunale n. 033 di data 05.03.2026  
IL SINDACO IL SEGRETARIO COMUNALE  
F.TO Dott. Giovanni Bernard F.TO Dott.ssa Lara Brunel

## ***CARTA DEI SERVIZI***



### ***Biblioteca Comunale di Canazei***

#### **1. PREMESSA**

##### ***1.1. COS'È LA CARTA DEI SERVIZI***

La Carta dei servizi di una Biblioteca comunale è un documento pubblico che descrive i valori e i criteri su cui si basa il funzionamento della sua attività. In essa sono elencati i servizi offerti, le relative modalità di accesso e utilizzo, oltre alle forme di partecipazione e di tutela previste per gli utenti. La Carta è approvata dalla Giunta ed è soggetta a revisione ogni volta che se ne presenti la necessità, e in ogni caso almeno una volta ogni tre anni, tenendo conto delle esigenze degli utenti e dell'organizzazione del servizio.

##### ***1.2. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI***

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

- Uguaglianza: deve essere garantito il medesimo servizio a tutti gli utenti senza distinzione di sesso, razza, religione, etnia, lingua, cultura, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. L'accesso dei servizi è consentito a tutti senza nessuna limitazione ed inoltre consente alle persone con ridotta o impedita capacità motoria di raggiungere l'edificio e le sue singole unità immobiliari e ambientali, di entrarvi agevolmente e di fruire di spazi ed attrezzature in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia;
- Imparzialità: tutti gli utenti possono contare sulla piena disponibilità e competenza del personale per soddisfare le proprie richieste. Il servizio va prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono in completa conformità delle leggi e dei regolamenti in ogni sua fase di erogazione;
- Continuità: va assicurato un servizio continuativo, regolare e per quanto possibile senza interruzioni limitando al minimo i tempi di disservizio;
- Partecipazione degli utenti: al fine di tutelare il diritto dell'utente alla corretta erogazione del servizio, la biblioteca deve garantire la partecipazione dello stesso. L'utente ha diritto di



accesso alle informazioni che lo riguardano, può presentare reclami ed istanze oltre a formulare suggerimenti per migliorare il servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro entro il tempo stabilito di 30 giorni;

- Chiarezza e trasparenza: l'informazione garantita all'utente deve essere chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere;
- Efficacia ed efficienza: la biblioteca si ispira a criteri quotidiani di efficacia ed efficienza per raggiungere gli obiettivi prefissati nella maniera più economica possibile ed è tenuta a sottoporre periodicamente la sua utenza a test di gradimento con questionari anonimi predisponendo sistemi di valutazione e misurazione dei risultati conseguiti;
- Diritto di scelta: la biblioteca non opera alcuna censura ideologica, politica o religiosa nella selezione dei documenti da inserire nella collezione disponibile per il pubblico e si impegna a raccogliere le diverse espressioni di pensiero.

## 2. LA BIBLIOTECA DI CANAZEI

### 2.1. FINALITÀ DELLA BIBLIOTECA DI CANAZEI

La biblioteca comunale di Canazei è un servizio pubblico che appartiene alla comunità ed essa risponde al suo bisogno di informazione, cultura e formazione cercando anche di valorizzare le proprie peculiarità culturali, storiche ed ambientali, favorendo in particolare la conoscenza delle minoranze linguistiche e delle autonomie locali.

La biblioteca comunale di Canazei fa parte del Sistema Bibliotecario Trentino ed in quanto tale mira anche ad arricchire il CBT – Catalogo Bibliografico Trentino, lavorando in sinergia con le altre biblioteche della rete per proporre all'utenza un migliore servizio e ampie proposte documentarie.

### 2.2. LA BIBLIOTECA DI CANAZEI

La Biblioteca comunale di Canazei è una biblioteca di pubblica lettura. Viene istituita nel 1979 e avvia la propria attività inizialmente nella frazione di Alba, su iniziativa dell'amministrazione comunale dell'epoca con sindaco Fortunato Bernard. La biblioteca apre con personale precario e trova collocazione nei locali della Scuola Media di Alba. In questa fase iniziale la struttura svolge anche una funzione di supporto scolastico, pur rimanendo aperta all'utenza esterna, composta da adulti e studenti delle scuole superiori. Nel 1981 il Comune di Canazei bandisce un concorso pubblico per il posto di bibliotecario. A seguito dell'espletamento della procedura concorsuale, il bibliotecario prende servizio il 1° luglio 1981, assumendo la responsabilità della biblioteca. Sentita l'esigenza di trasferimento della sede in zona più centrale e grazie all'acquisizione di nuovi locali da parte del Comune, la biblioteca viene trasferita da Alba a Canazei. Il trasferimento e l'apertura della nuova sede avvengono nel 1986-87. La nuova biblioteca è articolata su due piani e diventa pienamente operativa come sede principale del servizio bibliotecario comunale fino ai tempi attuali. Nel 1993 la Biblioteca comunale di Canazei aderisce al Sistema Bibliotecario Trentino, entrando a fare parte della rete bibliotecaria provinciale e rendendo il proprio patrimonio consultabile e accessibile sul Catalogo Bibliografico Trentino.

Essendo locata in territorio ad alto flusso turistico, l'utenza della biblioteca di Canazei non si limita alla popolazione residente, ma si allarga (soprattutto in estate) ai turisti presenti sul territorio. Alla sua utenza la biblioteca offre sia il proprio patrimonio documentale, sia i propri servizi, oltre a organizzare eventi e manifestazioni come attività di promozione della lettura. Attualmente la biblioteca comunale di Canazei possiede un patrimonio documentale di oltre 15.000 unità, quasi



totalmente disponibile a scaffale aperto, registra circa 6.000 prestiti annui, organizza attività per ogni fascia di età, con particolare attenzione alla fascia 0-6 e 7-13 anni, e mette a disposizione competenze, spazi, attrezzature, risorse umane e finanziarie e gestisce in generale attività che mirano alla qualificazione della vita culturale e sociale. In biblioteca è inoltre disponibile per gli utenti l'utilizzo della postazione PC e il servizio WiFi (rete pubblica Wifi-Trentino).

La Biblioteca comunale di Canazei ispira la propria attività ai principi contenuti nel Manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche e nelle raccomandazioni dell'IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions). In base a tali principi, la biblioteca garantisce un accesso libero e gratuito all'informazione, alla cultura e alla conoscenza, senza discriminazioni legate a età, genere, lingua, religione, orientamento sessuale, opinioni politiche o condizioni sociali.

Il servizio bibliotecario opera con i criteri già citati al punto 1.2 del presente documento, assicurando pari condizioni di accesso ai servizi per tutti gli utenti. La biblioteca si configura come spazio pubblico di incontro, crescita culturale e inclusione sociale, al servizio della comunità locale e dei visitatori, e come luogo di promozione della lettura, della conoscenza e della partecipazione culturale.

### 3. STRUMENTI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

#### 3.1. *QUALI SONO I SERVIZI OFFERTI*

La Biblioteca eroga i seguenti servizi:

- consultazione, lettura e studio in sede;
- prestito;
- prestito interbibliotecario;
- consulenza bibliografica;
- accesso a internet tramite postazione fissa e WiFi;
- emeroteca;
- stampe, fotocopie, riproduzioni (a pagamento);
- federatura libri (a pagamento).

I servizi saranno opportunamente descritti nei prossimi punti della presente Carta, così come gli strumenti atti ad erogarli.

#### 3.2. *IL PERSONALE*

Il personale della Biblioteca è composto da un/una bibliotecario/a unico/a e fornisce, su richiesta, informazioni sui servizi erogati e sulle risorse disponibili. In particolare, il/la bibliotecario/a garantisce il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in sede o tramite strumenti informatici, assiste l'utenza nella ricerca all'interno del patrimonio librario, del Catalogo Bibliografico Trentino e, se necessario, di altri sistemi bibliotecari, senza poterne garantire sempre la reperibilità se documenti esterni. Il personale offre consulenza bibliografica e supporto per ricerche su specifici argomenti, operando secondo i principi di cortesia, correttezza, disponibilità e riservatezza nel rispetto del Codice deontologico del bibliotecario dell'Associazione Italiana Biblioteche e degli standard tecnici nazionali e internazionali.

Il personale è disponibile anche per richieste a distanza tramite e-mail o telefono, dando priorità agli utenti presenti in sede e il riordino del materiale e la predisposizione degli spazi della biblioteca per le diverse attività oltre a promuovere eventi culturali e segnalare documenti disponibili al prestito utilizzando eventualmente e se previsto anche strumenti di comunicazione online.



### 3.3. SPAZI E RECAPITI

La Biblioteca è situata in sede autonoma, centrale e facilmente accessibile all'indirizzo Strèda Dolomites n. 179, Canazei (TN). Raggiungibile anche via telefono al numero 0462-602382 e indirizzo e-mail: [biblioteca@comune.canazei.tn.it](mailto:biblioteca@comune.canazei.tn.it). L'accesso alla Biblioteca è privo di barriere architettoniche. È disponibile all'esterno un parcheggio libero, con regolamentazione oraria, e un parcheggio riservato alle persone con disabilità.

La Biblioteca di Canazei è divisa in diverse sezioni dislocate su due piani e soppalco. Al piano terra è presente l'angolo morbido per i bambini dai 0-6 anni, l'area ragazzi con i libri per bambini dai 6 ai 9 anni e i ragazzi dai 10 ai 13, i giochi da tavolo, le riviste per ragazzi e i dvd per bambini, ragazzi e adulti. Salendo verso il primo piano si trovano i quotidiani e le riviste per adulti.

Il primo piano è invece dedicato agli adulti, alla zona studio e alla consultazione informatica. Il soppalco è invece ad uso esclusivo del personale e ospita la maggior parte del Fondo Trentino, le enciclopedie e una parte di libri prossimi allo scarto bibliografico.

Indicativamente:

- sezione ragazzi: circa 48 mq (prime letture 0–6 anni; narrativa e saggistica 7–14 anni);
- sezione adulti: circa 74 mq;
- sezione locale: circa 22 mq, dedicata a Canazei, alla Val di Fassa e alla Provincia di Trento.

I documenti, esclusi quelli posti sul soppalco, sono collocati a scaffale aperto e liberamente consultabili.

I cani hanno libero accesso, ma devono essere condotti al guinzaglio; il proprietario è responsabile di eventuali danni e della pulizia. In caso di presenza di più animali, l'accesso può essere regolamentato.

### 3.4 ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

La Biblioteca garantisce l'apertura al pubblico per un numero definito di ore settimanali distribuite su cinque giorni. Sono previste diverse articolazioni orarie settimanali, con eventuali variazioni comunicate tramite avvisi, sito web e social network.

L'orario di apertura al pubblico normalmente rispettato dalla biblioteca di Canazei è il seguente:

- Lunedì: dalle ore 15:00 alle 19:00;
- Martedì: dalle ore 10:00 alle ore 12:00 / dalle ore 13:00 alle 17:00;
- Mercoledì: dalle ore 10:00 alle ore 12:00 / dalle ore 15:00 alle 19:00;
- Giovedì: dalle ore 13:00 alle 17:00;
- Venerdì: dalle ore 10:00 alle ore 12:00 / dalle ore 15:00 alle 19:00;

In caso di assenza del/la bibliotecario/a, la biblioteca viene chiusa preavvisando l'utenza.

### 3.5 LE RACCOLTE

La Biblioteca dispone di un patrimonio documentale organizzato secondo quanto previsto dalla Carta delle Collezioni, documento pubblico che ne definisce fisionomia e criteri di sviluppo e alla quale si rinvia per una descrizione dettagliata.

La ricerca dei testi può essere fatta dal bibliotecario o autonomamente tramite computer disponibile in biblioteca o a casa propria tramite l'OPAC - Primo messo a disposizione dal SBT. Tutti gli utenti della biblioteca possono accedere ai documenti presenti in sede e chiedere al bibliotecario aiuto nella ricerca dei libri.



### 3.6 IL PRESTITO

La Biblioteca di Canazei concede in prestito la maggior parte del proprio patrimonio agli utenti in possesso della tessera del Sistema Bibliotecario Trentino, che è personale e gratuita. Possono usufruire del servizio di prestito tutti i cittadini, italiani e stranieri, senza limitazioni di tipo territoriale. I dati personali raccolti dalla Biblioteca, così come le eventuali banche dati archiviate, sono trattati nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy (D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali"). La tessera SBT rilasciata dalla biblioteca consente di accedere al servizio di prestito non solo presso la Biblioteca comunale di Canazei, ma anche nelle altre biblioteche aderenti al Sistema. In caso di smarrimento o furto della tessera, l'utente è tenuto ad avvisare tempestivamente la biblioteca, che provvederà a disattivarla per prevenire eventuali utilizzi impropri da parte di terzi e a rilasciarne una nuova. Qualora l'utente non sia in possesso della tessera, potrà comunque usufruire del prestito presentando un documento d'identità valido all/la bibliotecario/a, nel caso in cui quest'ultimo/a non conosca personalmente l'utente.

È possibile prendere in prestito libri e altri materiali (CD, DVD, audiolibri, corsi di lingua). Per la maggior parte dei documenti il termine è di 30 giorni. Alla scadenza il libro si rinnova automaticamente per il mese successivo, a meno che questo non sia stato prenotato da un altro utente richiedendolo all/la bibliotecario/a. L'utente in possesso del libro verrà avvisato via mail in caso di variazioni sulla scadenza.

Alcuni materiali possono avere termini di scadenza differenti, in base alla policy delle copie. In tal senso, sono sottoposti a prestito breve di 10 giorni i dizionari, i vocabolari, i DVD e le riviste (esclusi gli ultimi numeri). Sono invece esclusi dal prestito e consegnati solo in consultazione all'interno della struttura le enciclopedie, i libri rari o antichi, i quotidiani, l'ultimo numero delle riviste, i giochi da tavolo e libri molto usurati.

In ogni momento il/la bibliotecario/a può assegnare a un documento una diversa policy per particolari motivazioni.

Il mancato rispetto delle scadenze comporta la sospensione temporanea del servizio.

I documenti possono essere presi in prestito nel numero massimo di 10 contemporaneamente ed essere prenotati se in prestito ad un altro utente: in questo caso al momento del rientro del documento in biblioteca l'utente verrà avvisato e avrà 10 giorni di tempo per il ritiro.

In caso di smarrimento o danneggiamento del materiale, l'utente è tenuto al risarcimento.

La biblioteca di Canazei aderendo al Sistema Bibliotecario Trentino permette alla propria utenza di usufruire del prestito interbibliotecario richiedendo documenti non posseduti dalla Biblioteca ma presenti e ammessi al prestito in altre biblioteche del SBT. Le richieste vengono evase dal/la bibliotecario/a e, dal momento dell'arrivo del documento richiesto, l'utente ha 10 giorni di tempo per il ritiro. È possibile anche da parte dell'utente richiedere all/la bibliotecario/a di prenotare un libro presente in un'altra biblioteca del Sistema per poi andarlo a ritirare personalmente presso la biblioteca titolare.

### 3.7 EMEROTECA

La Biblioteca mette a disposizione quotidiani e periodici nazionali e locali per la consultazione in sede. Gli abbonamenti di quotidiani e riviste vengono rinnovati dalla biblioteca annualmente, sottoscrivendoli di volta in volta in base al bisogno di informazione, cultura e formazione della comunità, e cercando sempre di coprire più aree tematiche possibili. Il prestito è consentito solo per i numeri non correnti, secondo le modalità previste e descritte al punto precedente.



### **3.8 SERVIZI INFORMATICI E DIGITALI**

La Biblioteca offre accesso gratuito ad Internet tramite postazione fissa e rete WiFi per dispositivi personali. L'uso della postazione fissa è ad accesso libero per gli utenti registrati al Sistema Bibliotecario Trentino e muniti di tessera, sia per maggiorenni che per minorenni (autorizzati dal genitore/tutore attraverso la compilazione del modulo per il rilascio della tessera SBT).

Le persone non registrate ai servizi del Sistema potranno invece usufruire della postazione esibendo un documento di identità e compilando apposito modulo consegnato dal/la bibliotecario/a.

La postazione fissa può essere utilizzata per un tempo minimo di 30 minuti, dopo i quali il computer dovrà essere lasciato a un eventuale utente successivo. In caso contrario la postazione potrà essere utilizzata per il tempo necessario. La postazione può anche essere prenotata precedentemente per una finestra temporale di 30 minuti.

La Biblioteca di Canazei aderisce alla Medialibrary Online (MLOL) e può iscrivere gli utenti muniti di tessera SBT che ne fanno richiesta. L'iscrizione da parte dell'utente è gratuita. Possono richiedere l'iscrizione anche gli utenti minorenni autorizzati dal genitore/tutore attraverso apposito modulo consegnato dal/la bibliotecario/a. La Medialibrary Online è una biblioteca digitale disponibile h24 grazie alla quale è possibile accedere dal computer della biblioteca o da casa a diversi contenuti in formato digitale quali ebook, quotidiani, riviste, musica, video, film, corsi di lingue.

### **3.9 RIPRODUZIONI ED ALTRI SERVIZI**

La Biblioteca offre il servizio di fotocopiatura e fotoreproduzione a pagamento, nel rispetto della normativa sul diritto d'autore e della salvaguardia del materiale. In biblioteca possono anche essere stampati documenti in autonomia con la postazione fissa messa a disposizione oppure chiedendo al/la bibliotecario/a di stampare da supporti digitali o e-mail. Il listino prezzi per i servizi di fotocopiatura e stampa è esposto in modo chiaro e visibile.

Gli utenti possono anche foderare a pagamento i propri libri in autonomia utilizzando la foderatrice professionale Colibrì, facendo richiesta della fodera al/la bibliotecario/a.

### **3.10 CONSULTAZIONE DELL'ARCHIVIO STORICO**

La consultazione dei documenti conservati nell'Archivio Storico situato nel Comune di Canazei in Via Roma 12, avviene su appuntamento con il responsabile della biblioteca dopo averne fatto richiesta al/la segretario/a comunale via e-mail.

## **4. L'UTENZA**

### **4.1 LA PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI**

La Biblioteca riconosce gli utenti come parte attiva e fondamentale della propria comunità di riferimento e ne promuove la partecipazione consapevole alla vita e ai servizi dell'istituzione. L'accesso alla Biblioteca e alle sue risorse è garantito nel rispetto dei principi di uguaglianza, inclusione e non discriminazione, favorendo un ambiente accogliente, sicuro e rispettoso per tutti.



La fruizione dei servizi si fonda su un rapporto di collaborazione reciproca tra utenti e Biblioteca, basato sulla condivisione di diritti e responsabilità. Le regole che disciplinano l'utilizzo degli spazi, dei servizi e del patrimonio documentale hanno lo scopo di tutelare il bene comune, garantire una corretta convivenza e assicurare a tutti condizioni di accesso e utilizzo eque e trasparenti. Gli utenti possono presentare reclami tramite apposito modulo che dovrà essere fornito dalla biblioteca.

#### 4.2 LE NORME CHE L'UTENZA SI IMPEGNA A RISPETTARE

Attraverso il rispetto delle norme e dei comportamenti indicati, gli utenti contribuiscono attivamente al buon funzionamento della Biblioteca e alla qualità dei servizi offerti, rafforzando il ruolo della Biblioteca come luogo pubblico di incontro, studio, informazione e crescita culturale.

Si propongono di seguito le principali norme che si richiede vengano seguite dall'utenza:

- Gli utenti sono tenuti a restituire con puntualità i libri e devono impegnarsi a mantenere un comportamento rispettoso, non sottolineando o sciupando il libro preso in prestito e risarcendo la biblioteca nel caso di smarrimento o danno arrecato. La biblioteca non prevede comunque penali in caso di ritardo nella consegna dei libri presi in prestito;
- Gli utenti si impegnano a pagare, ove previsto e preavvisati, i servizi offerti dalla biblioteca;
- Gli utenti in biblioteca si impegnano ad avere un comportamento civile e rispettoso sia nei confronti del personale dipendente, sia verso gli altri utenti, evitando di parlare ad alta voce nella zona studio e non fumando all'interno dei locali;
- È consentita l'introduzione di cibi e bevande con tappo, impegnandosi a non sporcare né i documenti della biblioteca né gli spazi comuni;
- L'utilizzo del telefono cellulare è consentito con discrezione e nel rispetto del divieto di apparecchiature rumorose; gli strumenti informatici vengono adoperati solo per scopi consentiti e non per fini impropri.
- Gli utenti si impegnano a trattare con rispetto tutto il materiale e tutti gli spazi messi a disposizione della biblioteca.

### 5. LE ATTIVITÀ E LE MANIFESTAZIONI

La Biblioteca promuove e realizza attività culturali, educative e di promozione della lettura con l'obiettivo di favorire l'accesso alla cultura, alla conoscenza e all'informazione da parte di tutti i cittadini, senza distinzione di età, provenienza, condizioni sociali o culturali. Le iniziative proposte mirano a sostenere lo sviluppo del pensiero critico, il piacere della lettura e la partecipazione attiva alla vita culturale della comunità.

La programmazione delle attività tiene conto della pluralità dei pubblici e delle diverse esigenze presenti sul territorio, prevedendo proposte rivolte a bambini, ragazzi, adulti e anziani, nonché iniziative pensate per favorire l'inclusione, l'incontro tra generazioni e il dialogo interculturale. Particolare attenzione è riservata all'accessibilità delle attività, sia in termini di contenuti sia di modalità di partecipazione, al fine di garantire pari opportunità di fruizione e coinvolgimento.

La Biblioteca organizza e ospita, compatibilmente con le risorse disponibili, presentazioni di libri, incontri con autori, letture ad alta voce, laboratori, percorsi tematici, attività per le scuole e altre iniziative culturali, anche in collaborazione con enti, associazioni e istituzioni del territorio. Tali collaborazioni contribuiscono a rafforzare il legame della Biblioteca con la comunità locale e a valorizzare le competenze e le risorse presenti.

Le attività sono progettate e realizzate secondo criteri di qualità, trasparenza e coerenza con le finalità istituzionali della Biblioteca e vengono comunicate agli utenti attraverso i canali informativi



disponibili. La Biblioteca incoraggia inoltre la partecipazione attiva degli utenti, accogliendo proposte, suggerimenti e contributi, nella consapevolezza del proprio ruolo come spazio pubblico aperto, inclusivo e orientato al benessere culturale e sociale della comunità.

## 6. IMPEGNI DELLA BIBLIOTECA

La biblioteca si impegna in alcuni servizi minimi che rappresentano gli obiettivi dello sviluppo del servizio stesso.

La Biblioteca impegna il proprio personale responsabile a frequentare almeno 40 ore di formazione l'anno come da Direttiva del Ministro per la PA Zangrillo del 14 gennaio 2025. Il "Decreto Zangrillo" introduce per tutti i dipendenti pubblici un obbligo formativo minimo di 40 ore annue, collegando formazione e performance, e definendo aree chiave (digitale, ecologica, leadership) per valorizzare le competenze e modernizzare la PA, con dirigenti responsabili della promozione e monitoraggio.

La Biblioteca si impegna inoltre a rispondere alle e-mail nel tempo massimo di quattro giorni per il principio di correttezza e serietà alla quale si ispira, e ad avvisare se, per motivi di sospensione temporanea del servizio, questo non fosse possibile. In ogni caso la Biblioteca si impegna a comunicare eventuali chiusure che condizionino il normale svolgimento delle attività della stessa.

Vengono acquistati un minimo di 300 libri annui per garantire una buona dotazione di novità rivolte all'utenza, tenendo in particolare rilevanza i desiderata, consigli di acquisto da parte degli utenti. Anche per questo annualmente viene proposto all'utenza un questionario di "customer satisfaction", che consente agli utenti di esprimere la propria opinione riguardo al patrimonio documentale presente in biblioteca, e in generale sull'operato della stessa. La biblioteca si impegna altresì a operare uno scarto bibliografico periodico, così come indicato nella carta delle collezioni della stessa.

La Biblioteca di Canazei opera anche nel campo delle attività culturali ed è attenta alla promozione della lettura nell'ambito scolastico e per questo sempre aperta ed interessata alle visite guidate da parte delle Scuole Primarie, Secondarie di Primo Grado e dell'Infanzia. La collaborazione con le scuole presenti sul territorio è centrale per la Biblioteca, che si impegna non solo ad inviare annualmente proposte di laboratori da effettuarsi in sede o a scuola con esperti esterni, ma anche a partecipare attivamente per incontrare periodicamente i/le bambini/e e ragazzi/e per creare un rapporto di fiducia con tutti i giovani presenti sul territorio di competenza.

La Biblioteca di Canazei è luogo di incontro, di scambio di esperienze e conoscenze. A tal fine organizza incontri, dibattiti, presentazioni e altre iniziative volte a promuovere e diffondere la conoscenza, l'uso corretto dei servizi, la lettura, l'informazione, l'alfabetizzazione, la fruizione dell'espressione culturale con vari mezzi, l'acquisizione delle competenze nell'utilizzo di nuove tecnologie, la formazione, il confronto tra saperi diversi e la cultura locale. Per questo scopo possono essere prodotti opuscoli, pubblicazioni, guide, newsletter, ed altre iniziative editoriali.

## 7. LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi verrà aggiornata ogni qualvolta se ne ritenga la necessità, e comunque sempre entro tre anni dalla sua approvazione. Potranno quindi esservi aggiornamenti straordinari nel caso di mutamenti significativi dei servizi offerti o di altri punti centrali per la Carta. Ogni eventuale revisione o aggiornamento terrà conto del rispetto dei progetti di lavoro già avviati e degli impegni presi.



**ALLEGATO A**

**TEST DI GRADIMENTO**

Per valutare il grado di soddisfazione del servizio biblioteca, periodicamente viene richiesto all'utenza di esprimere una valutazione sul trattamento ricevuto.

Il questionario utilizza una scala di risposta immediata che varia in base alle domande proposte, passando per livelli intermedi e permettendo così di fornire un giudizio più preciso. Nel caso in cui non si riesca a dare una risposta alla domanda proposta, si prega di lasciare lo spazio bianco (equivale a "non lo so").

Le risposte raccolte vengono analizzate con l'obiettivo di migliorare costantemente i servizi erogati.

**QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION**

<i>Quanto spesso si reca in biblioteca?</i>				
Ogni 6 mesi	Ogni 3 mesi	Mensilmente	Ogni settimana	Più volte alla settimana
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>

<i>Quanto spesso utilizza sistemi informativi della biblioteca (sito internet del Comune, OPAC, sito internet Sistema Cultura...)?</i>				
Mai	Ogni 3 mesi	Mensilmente	Ogni settimana	Più volte alla settimana
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>

<i>Quanto spesso utilizza sistemi informativi social per avere informazioni sulla biblioteca (Instagram, Facebook)?</i>				
Mai	Ogni 3 mesi	Mensilmente	Ogni settimana	Più volte alla settimana
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>



<i>Le informazioni che si ritrovano in rete relativamente alla biblioteca sono adeguate?</i>				
Per nulla adeguato	Per nulla adeguato	Per nulla adeguato	Per nulla adeguato	Lettura quotidiani/riviste
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>

<i>Per quale motivo utilizza la biblioteca e i suoi servizi (più risposte consentite)?</i>				
Tempo libero	Studio	Lavoro	Servizi a pagamento (es. stampe)	Lettura quotidiani/riviste
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>

<i>Gli orari di apertura al pubblico sono adeguati alle sue esigenze?</i>				
Per nulla adeguato	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>

<i>Quanto è adeguata la posizione e l'accessibilità alla biblioteca?</i>				
Per nulla adeguato	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>



<i>Quanto sei soddisfatto dei seguenti servizi della biblioteca?</i>				
	Molto insoddisfatto	insoddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
Prestito	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>
Prestito interbibliotecario	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>
Servizio fotocopie e stampe	1 <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>
Servizio internet	1 <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>
Servizio consultazione e studio	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>
Servizio federatura libri	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>
Attività organizzate	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>

<i>Come valuta il patrimonio documentale della biblioteca?</i>				
Per nulla adeguato	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>



<i>Quanto sei soddisfatto dei seguenti aspetti strutturali della biblioteca?</i>				
	Molto insoddisfatto	insoddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
Spazio	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>
Qualità degli arredi	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>
Strumenti a disposizione dell'utenza (es. computer)	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>
Temperatura degli ambienti	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>
Parcheggio esterno	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>

<i>Come valuta il personale della biblioteca?</i>				
Per nulla adeguato	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>

<i>In che misura è soddisfatto della competenza e delle spiegazioni fornite dai dipendenti?</i>				
Per nulla adeguato	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>



<i>Come valuta il tempo d'attesa per ottenere quanto richiesto all'ufficio biblioteca?</i>				
Per nulla adeguato	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>	8. <input type="checkbox"/>	9. <input type="checkbox"/>

<i>In che misura si sente supportato nell'iter burocratico?</i>				
Per nulla adeguato	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>

**INFORMATIVA**

Si informa che ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 e del D. Lgs. 196/2003, i dati personali sono raccolti dal Servizio/Ufficio Biblioteca in esecuzione di un compito o di una funzione di interesse pubblico. I dati sono oggetto di comunicazione e diffusione nei soli casi previsti dalla legge.

Il Titolare del trattamento è il Comune di Canazei (e-mail [segreteria@comune.canazei.tn.it](mailto:segreteria@comune.canazei.tn.it), sito internet [www.comune.canazei.tn.it](http://www.comune.canazei.tn.it)), Responsabile della Protezione dei Dati è il Consorzio dei Comuni Trentini (e-mail [servizioRPD@comunitrentini.it](mailto:servizioRPD@comunitrentini.it), sito internet [www.comunitrentini.it](http://www.comunitrentini.it)). L'informativa completa è a disposizione presso gli uffici comunali e alla voce "privacy" del sito istituzionale <https://www.comune.canazei.tn.it/>.

Lei può esercitare il diritto di accesso e gli altri diritti di cui agli artt. 15 e seguenti del Regolamento UE 2016/679.

Data..... Firma.....



**ALLEGATO B**

Ogni utente può presentare al responsabile del servizio biblioteca reclami relativamente all'erogazione dei servizi, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente "Carta", utilizzando il formato allegato "B" che segue.

**MODULO PER RECLAMI SUL SERVIZIO BIBLIOTECA**

Gentile Sig./ra,  
la invitiamo ad esprimere qui di seguito osservazioni critiche sulle attività ordinarie e/o straordinarie della Biblioteca Comunale di Canazei, sulla sua programmazione, sul comportamento tenuto dai suoi dipendenti e/o a conferire suggerimenti utili al miglioramento della stessa.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Chiediamo inoltre la Sua disponibilità a lasciare qui di seguito le generalità, dandoci modo di fornire una risposta nel più breve tempo possibile, ed al massimo nel termine di legge di 30 giorni (L.P. 23/92).

Nome ..... Cognome .....  
Nato/a a ..... il ...../...../.....  
Residente in ....., Comune ..... c.a.p .....  
tel..... e-mail.....

**INFORMATIVA**

Si informa che ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 e del D. Lgs. 196/2003, i dati personali sono raccolti dal Servizio/Ufficio Biblioteca in esecuzione di un compito o di una funzione di interesse pubblico. I dati sono oggetto di comunicazione e diffusione nei soli casi previsti dalla legge.  
Il Titolare del trattamento è il Comune di Canazei (e-mail [segreteria@comune.canazei.tn.it](mailto:segreteria@comune.canazei.tn.it), sito internet [www.comune.canazei.tn.it](http://www.comune.canazei.tn.it)), Responsabile della Protezione dei Dati è il Consorzio dei Comuni Trentini (e-mail [servizioRPD@comunitrentini.it](mailto:servizioRPD@comunitrentini.it), sito internet [www.comunitrentini.it](http://www.comunitrentini.it)). L'informativa completa è a disposizione presso gli uffici comunali e alla voce "privacy" del sito istituzionale <https://www.comune.canazei.tn.it/>.  
Lei può esercitare il diritto di accesso e gli altri diritti di cui agli artt. 15 e seguenti del Regolamento UE 2016/679.

Data..... Firma.....





**ALLEGATO C**

**MODULO PER UTILIZZO DEI SERVIZI DIGITALI DELLA BIBLIOTECA  
PER UTENTI NON ISCRITTI AL SBT**

Il/La sottoscritto/A Cognome ..... Nome .....  
nato/a a ..... Il ..... / ..... / .....  
e residente in via/strada .....  
Comune ..... CAP ..... Provincia .....  
Telefono ..... Email .....

**CHIEDE**

Di usufruire della postazione computer fissa e del relativo servizio Internet della biblioteca comunale di Canazei. L'utente dichiara di impegnarsi a utilizzare le postazioni informatiche della biblioteca in modo corretto, responsabile e conforme alle norme vigenti. In particolare, l'utente si impegna a:

- rispettare le finalità culturali, informative ed educative del servizio;
- non consultare, diffondere o scaricare materiali contrari alla legge, al buon costume o ai regolamenti della biblioteca;
- non violare le norme in materia di diritto d'autore, tutela della privacy e sicurezza informatica;
- non effettuare operazioni che possano compromettere il funzionamento delle attrezzature o della rete;
- assumersi ogni responsabilità civile e penale derivante da un uso improprio delle postazioni informatiche.

**LUOGO E DATA**

**FIRMA LEGGIBILE**

Si informa che ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 e del D. Lgs. 196/2003, i dati personali sono raccolti dal Servizio/Ufficio Biblioteca in esecuzione di un compito o di una funzione di interesse pubblico. I dati sono oggetto di comunicazione e diffusione nei soli casi previsti dalla legge.

Il Titolare del trattamento è il Comune di Canazei (e-mail [segreteria@comune.canazei.tn.it](mailto:segreteria@comune.canazei.tn.it), sito internet [www.comune.canazei.tn.it](http://www.comune.canazei.tn.it)), Responsabile della Protezione dei Dati è il Consorzio dei Comuni Trentini (e-mail [servizioRPD@comunitrentini.it](mailto:servizioRPD@comunitrentini.it), sito internet [www.comunitrentini.it](http://www.comunitrentini.it)). L'informativa completa è a disposizione presso gli uffici comunali e alla voce "privacy" del sito istituzionale <https://www.comune.canazei.tn.it/>.

Lei può esercitare il diritto di accesso e gli altri diritti di cui agli artt. 15 e seguenti del Regolamento UE 2016/679.

Data..... Firma.....

---

Spazio riservato all'Ufficio

Documento tipo ..... n. .... rilasciato il .../.../..... a  
.....



**ALLEGATO D**

**MODULO PER ISCRIZIONE DEI MINORI ALLA MEDIALIBRARY ONLINE (mloI)  
DA COMPILARE A CURA DEL GENITORE O DI CHI NE FA LE VECI**

Il/La sottoscritto/a nella sua qualità di GENITORE, di esercente potestà genitoriale o di tutore:

Cognome ..... Nome .....  
nato/a a ..... Il ..... / ..... / .....  
e residente in via/strada .....  
Comune ..... CAP ..... Provincia .....  
Telefono ..... Email .....

Dichiarando di essere a conoscenza dell'uso e delle funzioni della Biblioteca Digitale Medialibrary Online (MLOL) consultabile sul sito <https://www.medialibrary.it/home/index.aspx>

**AUTORIZZA IL/LA MINORE**

Cognome..... Nome .....  
nato/a a ..... Il ..... / ..... / .....  
e residente in via/strada .....  
Comune ..... CAP ..... Provincia .....

Ad iscriversi al servizio di biblioteca digitale del portale: MLOL ([trentino.medialibrary.it](http://trentino.medialibrary.it))  
 Sì                       No                      (l'iscrizione viene effettuata tramite indirizzo mail)

LUOGO E DATA

FIRMA LEGGIBILE

Si informa che ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 e del D. Lgs. 196/2003, i dati personali sono raccolti dal Servizio/Ufficio Biblioteca in esecuzione di un compito o di una funzione di interesse pubblico. I dati sono oggetto di comunicazione e diffusione nei soli casi previsti dalla legge.

Il Titolare del trattamento è il Comune di Canazei (e-mail [segreteria@comune.canazei.tn.it](mailto:segreteria@comune.canazei.tn.it), sito internet [www.comune.canazei.tn.it](http://www.comune.canazei.tn.it)), Responsabile della Protezione dei Dati è il Consorzio dei Comuni Trentini (e-mail [servizioRPD@comunitrentini.it](mailto:servizioRPD@comunitrentini.it), sito internet [www.comunitrentini.it](http://www.comunitrentini.it)). L'informativa completa è a disposizione presso gli uffici comunali e alla voce "privacy" del sito istituzionale <https://www.comune.canazei.tn.it/>.

Lei può esercitare il diritto di accesso e gli altri diritti di cui agli artt. 15 e seguenti del Regolamento UE 2016/679.

Data..... Firma.....

Spazio riservato all'Ufficio

Documento tipo ..... n. .... rilasciato il .../.../..... a .....