



BIBLIOTECA

CARTA DEI SERVIZI

Sommario

1. Premessa	2
2. GLI STRUMENTI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	2
3. I SERVIZI	2
4. GLI IMPEGNI DELLA BIBLIOTECA E DEGLI UTENTI	4
5. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI	9

1. Premessa

La carta dei servizi è il documento che rende espliciti e pubblici i principi che guidano la biblioteca nella gestione e nello sviluppo delle raccolte e, in particolare, nelle attività di selezione, acquisizione, destinazione e revisione del proprio patrimonio documentale. E' uno strumento in divenire e quindi soggetta ad aggiornamenti e revisioni periodiche.

La biblioteca della "Fondazione Franco Demarchi" appartenente al Sistema Bibliotecario Trentino (SBT) ed aderisce alle impostazioni generali che caratterizzano il sistema stesso.

In particolare riconosce e fa propri quali principi generali del proprio operato:

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

2. GLI STRUMENTI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

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

1. Ambienti dedicati al servizio bibliotecario e spazi specifici per la lettura e la consultazione individuale rispettosi delle norme di sicurezza, confortevoli e adeguati alla tipologia d'utenza.
2. Raccolte documentali catalogate e ordinate, periodicamente aggiornate attraverso nuove acquisizioni o implementate da donazioni e da scambi, come documentato dalla "carta delle collezioni".
3. Personale qualificato e orientato al servizio, idoneo a rispondere alle richieste dell'utenza e a svolgere le attività di back office.
4. Risorse economiche, strumentali e organizzative adeguate al buon funzionamento della struttura, delle attività e dei servizi, compreso l'aggiornamento del patrimonio.

3. I SERVIZI

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

3.1. Accesso agli spazi della biblioteca

L'accesso è libero e gratuito. L'accesso privo di barriere architettoniche è situato nella zona nord/est dell'edificio segnalato con cartellonistica.

3.2. Lettura e consultazione in sede

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

3.3. Tessera di iscrizione

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

3.4. Prestito

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

3.5. Prestito interbibliotecario

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

3.6. Informazione, consulenza, orientamento e comunicazione

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

La biblioteca del Sistema per promuovere le sue iniziative utilizza:

la Newsletter della Fondazione;

il sito internet della Fondazione www.fdemarchi.it

il sito internet del SBT www.cultura.trentino.it/Biblio

La biblioteca per comunicazioni personali agli utenti utilizza, nel rispetto della normativa sulla privacy e secondo le preferenze fornite dagli utenti stessi, molteplici canali di comunicazione. A titolo di esempio:

telefono, e-mail, lettera, sms

3.7. Patrimonio e documentazione

La biblioteca del Sistema aderisce al CBT (Catalogo Bibliografico Trentino) unico integrato del sistema, provvede alla composizione, cura e aggiornamento delle collezioni documentarie, secondo gli indirizzi della "Carta delle collezioni", rendendole disponibili all'utenza.

3.8. Consultazione on line del catalogo e Navigazione Internet

La biblioteca del Sistema garantisce il collegamento ad internet per la consultazione del CBT. Mette a disposizione almeno una postazione e le abilitazioni wifi per la navigazione libera.

L'utilizzo della rete internet messa a disposizione degli utenti non potrà in alcun caso essere utilizzata per fini illeciti.

3.9. Iniziative

La biblioteca del Sistema propone iniziative rivolte anche a particolari fasce d'utenza:

presentazione di libri

convegni su temi di interesse generale o specifici per operatori sociali;

corsi di formazione per operatori sociali, bibliotecari o altre figure professionali

Favorisce anche la proposta e la realizzazione di iniziative culturali promosse e/o organizzate dall'utenza ed in particolar modo dal volontariato organizzato. Ne dà informazione con le modalità più opportune e ne documenta i risultati.

3.10. Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

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

4. GLI IMPEGNI DELLA BIBLIOTECA E DEGLI UTENTI

4.1. RISPETTO ALL'ORGANIZZAZIONE

A. Ambienti

La biblioteca del Sistema mette a disposizione ambienti adeguati e confortevoli, fruibili per almeno 200 giorni all'anno, con specifiche segnaletiche riferite alla tipologia d'utenza o alla tipologia della documentazione.

La biblioteca della Fondazione Franco Demarchi ha il seguente orario di apertura al pubblico:

<i>lunedì</i>	<i>8.45-13.30</i>
<i>Martedì</i>	<i>13.30-17.30</i>
<i>Mercoledì</i>	<i>8.45-13.30</i>
<i>Giovedì</i>	<i>8.45-12.30 13.30-17.30</i>

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna ad adottare comportamenti volti a non pregiudicare la convivenza con altri utenti e volti al rispetto della struttura, delle attrezzature e del patrimonio.

B. Raccolte documentarie

La biblioteca del Sistema si impegna a offrire il patrimonio documentario catalogato, ordinato e aggiornato secondo gli indirizzi della Carta delle Collezioni provvedendo almeno una volta all'anno ad attività di scarto del materiale deteriorato. Si impegna a curare una sezione che rappresenti le pubblicazioni di ambito territoriale locale.

La biblioteca della Fondazione Franco Demarchi si impegna a raccogliere e conservare materiale inerente la specializzazione..

Le monografie di maggiore consultazione ed i numeri più recenti delle riviste sono collocati e resi disponibili sugli scaffali presenti in sala lettura.

Nell'archivio, dislocato nell'interrato e non aperto al pubblico, è collocato il restante patrimonio della biblioteca.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna ad utilizzare il patrimonio documentario disposto nell'archivio, non essendo aperto al pubblico, facendone richiesta ai bibliotecari.

C. Personale

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

Il personale si impegna ad avere un atteggiamento assertivo verso l'utenza ed a frequentare i corsi di aggiornamento proposti.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna ad adottare nei confronti del personale comportamenti ed atteggiamenti rispettosi e a segnalare eventuali problemi riferibili al personale stesso *attraverso le seguenti modalità codificate: inviando una mail all'indirizzo fondazione.demarchi@pec.net o inserendo uno scritto nell'atrio dell'edificio nella casella "reclami o suggerimenti".*

D. Risorse

La biblioteca del Sistema si impegna a garantire risorse economiche, strumentali ed organizzative che garantiscano il buon funzionamento della struttura, delle attività e dei servizi, compreso l'aggiornamento del patrimonio.

La Fondazione si impegna a garantire le risorse finanziarie e di personale necessari per adempiere alle sue funzioni.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna a segnalare dei desiderata (richieste di acquisto libri/riviste) *al bibliotecario direttamente oppure inviando una mail all'indirizzo biblioteca@fdemarchi.it*

4.2 RISPETTO AI SERVIZI

A. Accesso agli spazi della biblioteca

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

Nel contempo, **l'utente della biblioteca del Sistema** si impegna ad accedere alla biblioteca con spirito di rispetto della struttura e dei suoi utenti silenziando eventuali telefoni cellulari e riponendo nelle attrezzature apposite, laddove presenti, ombrelli, borse e valigie e quant'altro.

B. LETTURA E CONSULTAZIONE IN SEDE

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

La sala di lettura ha una zona a scaffale aperto per le monografie di maggiore consultazione e le novità, un'emeroteca, dei computer a disposizione e dei tavoli per lo studio/consultazione.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna a leggere e/o consultare il patrimonio documentario in sede. La consultazione dovrà avvenire nel rispetto dell'integrità dell'opera e l'utente è invitato a lasciare i documenti sul tavolo per evitare di riporli erroneamente sugli scaffali.

Qualora il patrimonio non sia disponibile a scaffale aperto o richieda l'utilizzo di strumentazioni tecniche particolari l'utente si impegna a chiederne la disponibilità e a seguire le indicazioni fornite dal personale anche al termine dell'utilizzo.

C. TESSERA

La biblioteca del Sistema si impegna a fornire a ciascun utente, su presentazione di un documento di identità valido, una tessera personale che può essere utilizzata in tutte le biblioteche del sistema. Per i minorenni agisce un genitore o un facente funzioni. Le tessere rilasciate a persone giuridiche indicano un responsabile come referente. La tessera di prima emissione è gratuita. Annualmente vengono aggiornati i dati personali dell'utente.

La biblioteca della Fondazione Franco Demarchi si impegna a rispondere in tempo reale, o nel minor tempo possibile, alle richieste degli utenti (rilascio della tessera personale, servizio Wi-Fi, MLOL...)

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

D. PRESTITO

La biblioteca del Sistema si impegna nei confronti dell'utente in possesso di tessera a prestare il documento di suo interesse se disponibile e non vincolato alla sola consultazione.

Qualora il documento non sia disponibile perché in prestito ad altro utente è possibile prenotarlo e ricevere comunicazione della nuova disponibilità al prestito.

Qualora il documento non sia disponibile nella biblioteca di riferimento dell'utente ma presso altre sedi del sistema, la biblioteca si impegna a fornire indicazioni sulla reperibilità presso altre sedi del sistema e sulla possibilità di attivare il prestito interbibliotecario.

Eventuali varianti alle condizioni di fornitura standard dei servizi bibliotecari sono adottate esclusivamente a favore di categorie di utenti portatori di bisogni specifici.

La biblioteca della Fondazione Franco Demarchi:

Ogni utente ha facoltà di prendere in prestito fino ad un massimo di 5 opere tra libri, DVD e CD ROM. Fanno eccezione i docenti universitari, gli studenti laureandi, i dottorandi e ricercatori che possono prendere in prestito dieci opere; il personale ed i collaboratori della Fondazione che possono prenderne in prestito un numero illimitato.

La durata del prestito per le monografie è di giorni 30, rinnovabile una volta, anche telefonicamente o inviando una mail a biblioteca@fdemarchi.it.. Fanno eccezione i docenti della Fondazione o universitari che possono tenere i volumi per 60 giorni rinnovabili una volta ed il personale ed i collaboratori della Fondazione che, in accordo con i bibliotecari, possono trattenere le opere per un periodo massimo di 180 giorni.

La durata del prestito per i film e documentari ammessi al prestito secondo le normative in vigore è di 10 giorni, rinnovabile una volta.

In caso di necessità è data facoltà al personale della Biblioteca di richiedere la restituzione delle opere avute in prestito anche prima del termine fissato.

Ritardo: La consegna dell'opera oltre i tempi stabiliti comporta un rimborso spese per ogni volume secondo le seguenti scansioni temporali:

1 €uro	Dopo 15 giorni di ritardo
2 €uro	dal 30° al 45° giorno di ritardo
3 €uro	dal 46° al 60° giorno di ritardo

e con la medesima progressione di 1 €uro ogni 15 giorni fino alla cifra di 10,00 € a monografia.

Se l'opera non verrà riconsegnata entro 90 giorni dalla scadenza l'utente sarà sospeso dal prestito.

Chi non restituisce alla Biblioteca un'opera avuta in prestito o la danneggia, è tenuto a sostituirla; oppure a versare alla Fondazione la somma equivalente al suo valore.

Consultazione: sono concesse alla sola consultazione le enciclopedie, i dizionari, i periodici, nonché ogni altra pubblicazione contrassegnate con la dicitura "Consultazione".

Le tesi di diploma dei corsi gestiti dalla Scuola Superiore Regionale di Servizio Sociale e dall'Istituto Regionale di Studi e Ricerca Sociale possono essere consultate salvo indicazione contraria fornita dall'autore.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna a conservare con cura e a non alterare lo stato di ciascun documento, a riconsegnarlo entro i termini stabiliti, comprese eventuali proroghe; a risarcire il danno in caso di smarrimento o danneggiamento.

E. IL PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO

Il prestito interbibliotecario è servizio unitario di collaborazione tra le biblioteche del Sistema a favore dell'utenza sul territorio provinciale segue disciplina specifica unitaria e condivisa tra le biblioteche del Sistema.

La biblioteca della Fondazione Franco Demarchi si impegna ad informare gli utenti di questo servizio, ad inviare le richieste in tempo reale ed a comunicare all'utente tramite mail, sms o telefonata quando l'opera è a sua disposizione in biblioteca.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna a rispettare i termini del prestito interbibliotecario, a conservare con cura e a non alterare lo stato dei documenti, a riconsegnarli entro i termini stabiliti, comprese eventuali proroghe; a risarcire il danno in caso di smarrimento o danneggiamento.

F. INFORMAZIONE, CONSULENZA, ORIENTAMENTO E COMUNICAZIONE

La biblioteca del Sistema si impegna a:

- Predisporre adeguata segnaletica per informare l'utenza in merito alla disposizione del patrimonio per aree tematiche e alla tipologia delle zone riservate per tipo di utenza o modalità di fruizione;
- Segnalare le novità relative al patrimonio e ai servizi disponibili;
- Segnalare interruzioni di servizio motivandone le ragioni e indicandone i termini per il ripristino;
- Fornire attività di consulenza su richiesta dell'utente;
- Utilizzare tutti i canali di comunicazione per fornire sollecita e puntuale informazione in merito al funzionamento, ai servizi ed alle attività della biblioteca.

La biblioteca della Fondazione Franco Demarchi si impegna a comunicare con i propri utenti, tramite il proprio sito internet, tutte le modifiche al normale funzionamento delle attività.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna a seguire le informazioni fornite in sede, a riferirsi per la consulenza e l'orientamento al personale qualificato e a comunicare le modalità di preferenza per ricevere le comunicazioni autorizzando l'utilizzo di eventuali indirizzi mail o numeri telefonici per le comunicazioni informatiche, telefoniche, tramite sms o newsletter (v. art. 6).

G. PATRIMONIO E DOCUMENTAZIONE

La biblioteca del Sistema si impegna a:

- Rendere disponibile la consultazione del CBT che consente la ricerca di ogni documento posseduto sull'intero patrimonio di sistema;

- Aggiornare le proprie collezioni con nuove acquisizioni e con attività di scarto del patrimonio deteriorato;
- Seguire nell'implementazione delle collezioni i desiderata dell'utenza anche mettendo in atto attività di raccordo tra biblioteche del sistema per un più funzionale arricchimento del patrimonio che tenga conto delle specificità e della collocazione territoriale delle biblioteche,
- Rispettare la politica di incremento del patrimonio, così come definita dalla "Carta delle collezioni" della propria struttura, di sistema e di eventuali altre strutture con le quali ha attivato collaborazioni virtuose.

La biblioteca della Fondazione Franco Demarchi si impegna a valutare le richieste di acquisto indicate dagli utenti che possono essere proposti sia verbalmente sia inviando una mail all'indirizzo: biblioteca@fdemarchi.it

In riferimento all'incremento del patrimonio bibliografico la biblioteca imposta gli acquisti secondo i criteri esposti nella Carta delle collezioni

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna a:

- Segnalare attraverso apposita modulistica le acquisizioni desiderate e ritenute significative;
- Favorire l'arricchimento del patrimonio attraverso donazioni;
- Rispettare le motivate decisioni del personale qualificato in merito alle proprie segnalazioni e donazioni.

H. INTERNET

La biblioteca del Sistema si impegna, per quanto di competenza, a garantire efficaci collegamenti internet per la consultazione del catalogo e a favorire la diffusione del sistema wifi.

La biblioteca della Fondazione Franco Demarchi si impegna a mettere a disposizione alcune postazioni disciplinandone l'uso:

- a) L'accesso al servizio Internet è gratuito e consentito agli utenti iscritti al Sistema bibliotecario trentino;*
- b) La sessione per l'utilizzo delle postazioni PC con Internet sono di durata pari a 30 minuti, rinnovabili;*
- c) Per la stampa è previsto il rimborso spese di 0,10 Euro a facciata o di 0,05 € se si utilizza carta riciclata.*

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna ad utilizzare le postazioni internet messe a disposizione senza arrecare danno alla strumentazione e senza pregiudicarne l'utilizzo da parte di altri utenti.

E' vietato qualsiasi utilizzo illecito del collegamento internet o finalizzato alla commissione di illeciti (es. violazione di sistemi informatici, scaricamento di materiale in violazione del diritto d'autore ...)

I. INIZIATIVE

La biblioteca del Sistema si impegna a proporre iniziative culturali anche sulla base delle richieste dell'utenza e a favorire l'integrazione nella propria offerta, di attività proposte e/o organizzate da gruppi informali e del volontariato attivo sul territorio.

La biblioteca si impegna ad organizzare incontri con gli autori od altri momenti pubblici per promuovere la formazione permanente degli operatori sociali ed educativi e della cittadinanza sulle tematiche ***sociali***.

L'utente della biblioteca del Sistema, fruitore delle iniziative proposte, si impegna a non ostacolare il corretto svolgimento delle iniziative stesse, adottando comportamenti idonei e rispettosi degli altri utenti. Si impegna inoltre ad esprimere, ove richiesto e con le modalità previste, la valutazione di gradimento dell'iniziativa stessa. L'utente della biblioteca del sistema, agente di iniziative, si impegna a concordare tempi e modalità di realizzazione con i responsabili della biblioteca tali da non creare disagio alla gestione ordinaria o all'utenza.

J. ATTIVITÀ DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

La biblioteca del Sistema si impegna a rilevare periodicamente il grado di soddisfazione degli utenti in merito ai servizi offerti e a raccogliere con modalità opportune indicazioni e osservazioni utili al miglioramento del servizio, dell'organizzazione e delle attività della biblioteca.

La biblioteca si impegna ad aderire ad iniziative organizzate dal Sistema Bibliotecario Trentino o dalla Fondazione per verificare la soddisfazione degli utenti e le loro richieste per un miglioramento del servizio.

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

5. VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La biblioteca del Sistema si impegna, nel rispetto della struttura generale della Carta dei Servizi delle Biblioteche del SBT, ad aggiornare la Carta dei Servizi per la parte di specifica competenza ogni qualvolta vengano aggiunti o modificati i servizi previsti.

L'aggiornamento avviene con delibera del Consiglio di amministrazione della Fondazione Franco Demarchi che ne prevede anche le modalità di divulgazione e di informazione all'utenza e alla struttura provinciale competente in materia di Sistema Bibliotecario Trentino.