

Carta dei servizi
della
biblioteca don bosco
biblioteca pubblica centro di sistema



**La Carta dei servizi
della
biblioteca don bosco**

Prima edizione settembre 2020 a cura della dott.ssa Luisella Raveane

Un progetto coordinato dall'Ufficio biblioteche della Ripartizione Cultura italiana della Provincia autonoma di Bolzano in collaborazione con la sezione A.I.B. Trentino Alto Adige"



Attività di formazione, consulenza e monitoraggio a cura di Maria Stella Rasetti, direttrice della Biblioteca San Giorgio di Pistoia.

Si ringraziano i bibliotecari che hanno partecipato al progetto con il loro lavoro ed i loro suggerimenti.



Sommario

Che cos'è e a cosa serve la carta dei servizi.....	1
La biblioteca: storia, profilo, sedi e spazi, raccolte documentarie, personale	1
Storia e profilo.....	1
Territorio di riferimento	2
Sedi e spazi della biblioteca don bosco.....	3
Orari di apertura al pubblico.....	3
Sezioni della biblioteca don bosco	4
Le raccolte documentarie, il patrimonio	7
Altre biblioteche del territorio	8
Cooperazione	9
L'organizzazione	9
Personale	9
Organi di biblioteca	10
Enti finanziatori	10
I principi fondamentali	11
Uguaglianza e imparzialità	11
Continuità.....	12
Accessibilità	12
Diritto di scelta.....	12
Partecipazione, chiarezza e trasparenza.....	13
Efficacia ed efficienza.....	14
Gratuità	14
I servizi	14
Accesso agli spazi	15
Iscrizione	16
Consultazione e lettura in sede	17

Reference, servizio di informazione.....	18
Prestito, restituzioni, rinnovi e prenotazioni.....	19
Prestito interbibliotecario	23
Internet.....	26
Biblioteca digitale biblioweb e prestito di e-book reader....	28
Sms library.....	29
Servizi online	30
Catalogo	30
Politica degli acquisti	31
Scarto	31
Suggerimenti d’acquisto, desiderata	32
Donazioni.....	32
Sezione locale	33
Riproduzioni	33
Promozione della lettura e attività culturali	33
Reclami e suggerimenti	35
Diritti e doveri.....	35
Appendice.....	37

CHE COS'È E A COSA SERVE LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi della **biblioteca don bosco** è un documento molto importante perché regola i rapporti fra la biblioteca e gli utenti. Essa descrive le modalità di erogazione dei servizi di biblioteca, gli standard qualitativi, i diritti e i doveri di coloro che accedono ai diversi servizi, nonché i requisiti minimi che la biblioteca si impegna a rispettare.

Obiettivo principe di questo documento è quello di rendere i servizi bibliotecari più completi e a misura dell'utente, in termini di efficacia, efficienza ed economicità.

Per sua stessa natura la Carta dei Servizi è uno strumento dinamico che richiede periodici aggiornamenti in base al mutamento delle condizioni generali ed in base ai servizi erogati.

LA BIBLIOTECA: STORIA, PROFILO, SEDI E SPAZI, RACCOLTE DOCUMENTARIE, PERSONALE

STORIA E PROFILO

La **biblioteca don bosco** è una biblioteca pubblica gestita dalla "Associazione Centro Don Bosco".

La biblioteca sorge nel 1980 su iniziativa di un ristretto gruppo di giovani. Dal 1988 è **centro di sistema**, ovvero biblioteca di riferimento per la comunità di lingua italiana di Laives, Bronzolo e Vadena (Delibera della Giunta Provinciale n. 2161 del 26.04.1988).

Con il 1997 la **biblioteca don bosco** apre un proprio punto di prestito presso la vicina frazione di Pineta, cui due anni dopo, nel 1999, si aggiunge un punto di prestito a San Giacomo.

La sede di Laives viene successivamente ampliata e ristrutturata, mentre i punti di prestito trovano sedi più idonee ed accoglienti: San Giacomo viene trasferita e ristrutturata nel 2015 e Pineta nel 2016.

La **biblioteca don bosco** si pone come obiettivo primario il soddisfacimento dei bisogni informativi, educativi e ricreativi della comunità di Laives, Vadena e Bronzolo. Per questo motivo mette gratuitamente a disposizione di tutti il proprio patrimonio di libri, riviste, mezzi audiovisivi, offre ai propri utenti diversi servizi e promuove manifestazioni culturali. Particolare attenzione viene dedicata alla collezione e ai documenti prodotti dalla comunità locale.

La **biblioteca don bosco** fornisce ai cittadini un servizio pubblico sia presso la sede di Laives che presso i punti di prestito di San Giacomo e Pineta e si impegna a favorire l'alfabetizzazione, la conoscenza e l'uso delle risorse digitali ed è per questo che oltre al materiale tradizionale è possibile trovare anche new media, materiale digitale e lettori di e-books.

I servizi di biblioteca vengono offerti in ambienti giovani, accoglienti, funzionali e stimolanti. Luoghi non solo di lettura, ma contemporaneamente di informazione, di educazione, di socializzazione e di crescita personale.

TERRITORIO DI RIFERIMENTO

Il Comune di Laives è situato a pochi chilometri a sud di Bolzano, nella valle del fiume Adige. È abitato da cittadini appartenenti ai tre gruppi linguistici, italiano, tedesco e ladino. La maggior parte della popolazione è di lingua italiana ma non poche sono le persone perfettamente bilingui.

Il **bacino di riferimento** primario della **biblioteca don bosco** è il Comune di Laives.

Il Comune di Laives comprende la città di **Laives** e le frazioni di **Pineta, San Giacomo e La Costa**.

- Al 31.12.18 la popolazione del Comune ammontava a 18.073 unità.
- • Laives 11.860 unità
- • Pineta 2.504 unità
- • San Giacomo 3.620 unità (Annuario statistico 2018 della città di Laives)
- • La Costa 89 unità
- • • di cui 71,5 % del gruppo linguistico italiano
- • • 27,99 % del gruppo linguistico tedesco
- • 0,51 % del gruppo linguistico ladino (Censimento del 2011)

SEDI E SPAZI DELLA BIBLIOTECA DON BOSCO

La **sede principale** è ubicata a Laives in via J. F. Kennedy, 94 ed è aperta dal lunedì al sabato per un totale di almeno 40 ore settimanali.

L'attività della biblioteca si articola altresì attraverso i **punti di prestito** di Pineta e di San Giacomo di Laives collegati anch'essi in tempo reale al catalogo collettivo provinciale.

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

Sede di Laives

Via J.F. Kennedy, 94 Tel. e Fax: 0471 950062

La sede centrale di Laives è aperta al pubblico dal lunedì al sabato per almeno 40 ore settimanali e offre un ampio orario sia in fascia mattutina che pomeridiana e serale per offrire maggiori possibilità di utilizzo della biblioteca e dei relativi spazi.

Punto di prestito di Pineta di Laives

Via Dolomiti, 29 Tel. 0471 590041

Questo punto di prestito è aperto dalle 2 alle 4 ore settimanali grazie a personale dipendente e a personale volontario.

Punto di prestito S. Giacomo di Laives

Via San Giacomo, 81 Tel. 0471 254054

Questo punto di prestito è aperto 4 ore settimanali grazie a personale volontario supportato dal personale dipendente.

Nei mesi estivi i punti di prestito effettuano un orario ridotto; per verificare gli orari di apertura ed i periodi di chiusura è bene consultare il sito www.bibliolaives.it. La sede di Laives può rimanere chiusa o ridurre il proprio orario di apertura in occasione di festività, nei giorni prefestivi o in caso di eventi straordinari. Tutte le eventuali chiusure straordinarie o anticipate sono sempre comunicate sul sito e sulla pagina Facebook della biblioteca.



SEZIONI DELLA BIBLIOTECA DON BOSCO

All'interno della biblioteca sono stati studiati spazi adeguati e separati per bambini e ragazzi, reparti di narrativa e di saggistica.

Tutto il materiale è esposto a **scaffale aperto** accessibile direttamente dagli utenti, per facilitare un approccio diretto e personale con i media. Dietro a questa semplice scelta vi è una filosofia molto precisa, infatti la sistemazione del materiale è

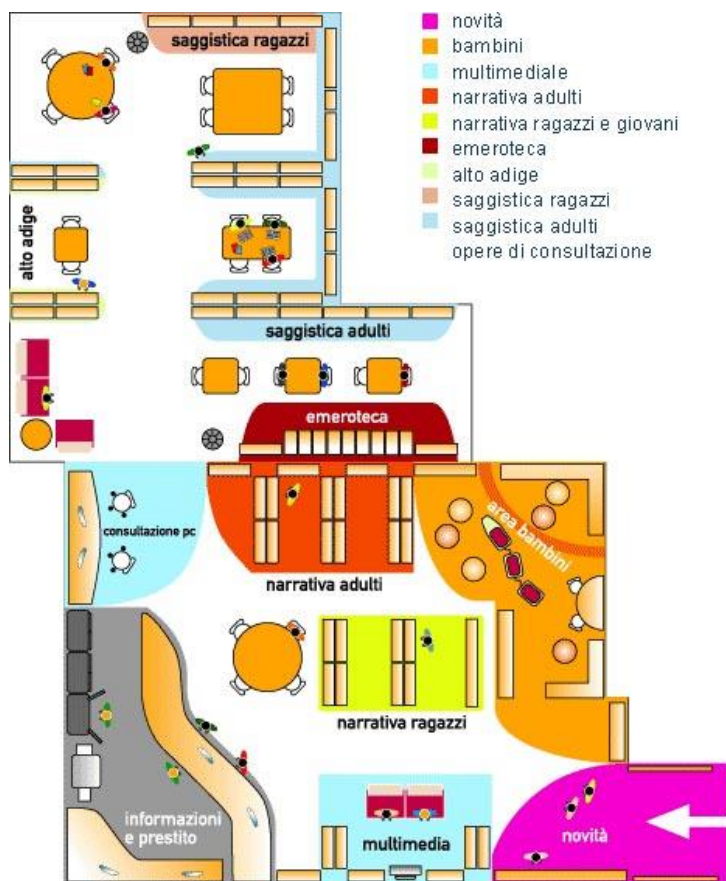
organizzata secondo le **regole biblioteconomiche**, nazionali ed internazionali.

Le sezioni a scaffale aperto comprendono:

- la sezione bambini (dai 0 ai 6 anni circa)
- la sezione ragazzi (dai 7 ai 12 anni circa)
- la sezione dei giovani ragazzi (dai 13 ai 16 anni circa)
- la sezione della narrativa adulti
- la sezione della saggistica ragazzi
- la sezione della saggistica adulti
- la sezione locale
- la sezione multimediale
- la sezione fumetti
- la sezione delle lingue straniere
- la sezione della consultazione (dizionari, enciclopedie, atlanti)
- l'emeroteca.

A Laives, per motivi di spazio, sono stati creati due magazzini dove vengono collocate le opere che non trovano più posto sugli scaffali e che sono comunque di elevato interesse culturale e/o bibliografico (classici latini e greci, autori minori, opere secondarie di autori contemporanei) e l'annata precedente dei periodici correnti.

La prima sala della sede di Laives ospita il bancone del prestito e delle informazioni, l'area bambini, la sezione della narrativa, quella multimediale e dei fumetti. Questa è la parte più informale: si può girare tranquillamente fra gli scaffali, scegliere un dvd o l'ultimo bestseller. Nell'area dedicata ai bambini troviamo libri cartonati, di stoffa, fiabe, filastrocche oltre a materiale digitale. Al centro della sala c'è la sezione della narrativa per ragazzi con una parte dedicata alle riviste, dvd e audiolibri.



Sede di Laives

La seconda sala della biblioteca funge da sala lettura e studio e raccoglie la sezione della saggiistica (ragazzi e adulti). Qui si trovano testi di letteratura italiana e straniera che comprendono i classici di ogni paese, libri d'arte, di storia ma anche moltissimi manuali di facile divulgazione (libri di cucina, guide turistiche, libri d'attualità...). Accanto alle opere di consultazione (enciclopedie e dizionari) si trovano la sezione dedicata all'Alto Adige Südtirol e l'emerooteca dove si possono consultare quotidiani locali e

nazionali, settimanali di cultura, riviste di architettura, cinema, cucina, design, informatica, musica, sport, storia e viaggi.

Anche i **due punti di prestito** sono stati allestiti seguendo la medesima filosofia in modo tale da creare una continuità su tutta la rete della **biblioteca don bosco**.

LE RACCOLTE DOCUMENTARIE, IL PATRIMONIO

A fine 2019 la biblioteca conta ben più di 22.400 volumi, 65 abbonamenti a riviste di diversi settori e 2.600 risorse multimediali, tra cd e dvd, per adulti e bambini.

Il vasto **patrimonio** della biblioteca comprende:

- libri di narrativa, romanzi
- libri di saggistica, manualistica
- quotidiani locali e nazionali
- riviste, periodici e fumetti
- multimediali

La raccolta della **biblioteca don bosco** è costituita per la maggior parte da materiale cartaceo, da materiale multimediale su diversi supporti prevalentemente in lingua italiana e da materiale digitale, raggiungibile grazie alla piattaforma provinciale Biblioweb / Medialibrary Online.

Il materiale posseduto è facilmente ricercabile nel catalogo informatico e consente il reperimento a scaffale.

Nella sezione della narrativa il materiale è collocato in ordine alfabetico per autore, mentre i documenti di saggistica sono collocati per materia secondo la classificazione Decimale Dewey. Ogni sezione è contraddistinta da un colore (narrativa adulti

arancione, narrativa ragazzi verde, saggistica adulti azzurro, saggistica ragazzi ocra, saggistica locale verde chiaro e emeroteca bordeaux]; ogni scaffale riporta sul dorso una tabella esplicativa del materiale e su ogni ripiano si trova una ulteriore etichetta più dettagliata (esempio: sport, cucina, poesia italiana, ...). Infine sul dorso di ogni libro è apposta un'etichetta indicante la collocazione precisa (esempio N COE). Molti libri di narrativa adulti riportano poi un'etichetta colorata per indicare il genere letterario e/o il premio vinto. Mentre i libri cartonati per la prima infanzia sono contrassegnati da un bollino specifico.

ALTRE BIBLIOTECHE DEL TERRITORIO

Nella città di Laives oltre alla **biblioteca pubblica don bosco** vi sono altre realtà bibliotecarie:

- **la Deutsche Bibliothek Leifers** gestita dall'associazione "Verein Pfarrheim EO" è ubicata presso il Pfarrheim (casa parrocchiale in lingua tedesca) in una zona centrale della cittadina e vicina alla zona scolastica. Tale biblioteca possiede un patrimonio di libri/media prevalentemente in lingua tedesca. Il personale è volontario e oltre a prestare servizio al pubblico organizza varie attività sia per le scuole che per i più piccini.
- **La Biblioteca Interscolastica** ha come bacino d'utenza la popolazione scolastica degli istituti presenti sul nostro territorio. Tale biblioteca è situata presso un edificio esterno alle scuole, ma vicino alla zona scolastica e conta su personale specializzato.
- **La Bibliotheksleihstelle St. Jakob** è una biblioteca pubblica in lingua tedesca presente a San Giacomo di Laives e gestita da volontari.

La **biblioteca don bosco** in qualità di **centro di sistema** per il gruppo linguistico italiano fornisce assistenza e collaborazione alle seguenti biblioteche:

- **biblioteca Comunale di Vadena**

- **biblioteca Vivaldi** situata nel paese di Bronzolo e gestita dalla associazione privata "Vivaldi".

In direzione **Nord** rispetto al Comune di Laives troviamo la città di Bolzano con una rete bibliotecaria ben strutturata e costituita da biblioteche pubbliche, specialistiche e da una biblioteca universitaria.

COOPERAZIONE

La biblioteca è sempre molto attenta alle collaborazioni con le altre realtà territoriali e provinciali, il patrimonio della biblioteca fa parte del catalogo unico provinciale. È consapevole di far parte di un sistema unico ed esteso in grado di offrire documentazione ad un pubblico molto ampio e di partecipare attivamente all'offerta complessiva provinciale.

L'ORGANIZZAZIONE

PERSONALE

Il personale che lavora in biblioteca deve essere qualificato e specializzato, assiste l'utenza con cortesia, disponibilità, correttezza, imparzialità e riservatezza. Attualmente vi lavorano come dipendenti stipendiate tre persone, che si impegnano a

frequentare periodicamente dei corsi di formazione e aggiornamento:

- 1 direttrice di biblioteca: full-time,
- 2 aiuto-bibliotecarie: part-time,
- 1 personale esternalizzato per il front-office part-time,
- 3 volontarie: 1 per Pineta e 2 per San Giacomo.

Il personale di biblioteca ha facoltà di allontanare dagli spazi bibliotecari e/o sospendere da uno o più servizi gli utenti che arrecano disturbo e che non mantengono un comportamento consono al luogo. Il personale di biblioteca non è responsabile delle scelte di lettura dei minori, della vigilanza e dell'uscita dai locali di biblioteca degli stessi.

ORGANI DI BIBLIOTECA

- Legale rappresentante dell'Associazione,
- presidente del consiglio di biblioteca,
- consiglio di biblioteca,
- direttrice della biblioteca.

Il **consiglio di biblioteca** della **biblioteca don bosco** si riunisce almeno una volta all'anno.

ENTI FINANZIATORI

La **Provincia Autonoma di Bolzano** risulta essere il principale ente finanziatore, il **Comune di Laives** è il secondo. Per progetti specifici o investimenti onerosi la biblioteca si impegna a reperire ulteriori finanziamenti tramite richieste di sponsorizzazioni e fundraising.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

La Biblioteca è un istituto che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, all'informazione, alla documentazione, alle espressioni del pensiero e della creatività umana.

I principi generali ispiratori della Biblioteca pubblica sono contenuti nelle Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche dell'IFLA (International Federation of Library Associations), nel Manifesto UNESCO per le biblioteche pubbliche (1994) e nell'attuazione degli art. 3 e 9 della Costituzione Italiana.

La **biblioteca don bosco** riconosce e fa propri i seguenti principi:

UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

La Biblioteca fornisce i suoi servizi nel rispetto del principio di uguaglianza senza distinzioni di età, genere, orientamento sessuale, razza, religione, nazionalità, lingua, opinioni e condizione sociale.

L'imparzialità si esprime nell'impegno a curare in modo uniforme le richieste di servizio provenienti dai diversi utenti, nel rispetto del solo ordine di presentazione, nell'applicazione costante delle regole fissate.

CONTINUITÀ

I servizi vengono erogati in modo continuo e regolare nell'ambito degli orari comunicati al pubblico.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

ACCESSIBILITÀ

Gli orari di apertura e le modalità di accesso e di utilizzo dei servizi sono orientati al principio della massima fruibilità pubblica. La Biblioteca osserva orari coordinati con altre strutture del territorio.



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, CHIAREZZA E TRASPARENZA

La Biblioteca promuove la partecipazione degli utenti alle proprie attività, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami. Favorisce il ruolo attivo degli utenti nella formazione e nell'incremento delle raccolte, offrendo l'opportunità di presentare richieste di acquisto e di donare libri o altro materiale da acquisire all'interno della collezione.

Essa ha attivato un proprio account su Facebook con l'intenzione di valorizzare la comunicazione con gli utenti e tra gli utenti attorno alle attività e alle proposte offerte.

La Biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

Ogni utente ha il diritto di conoscere le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione.

Ad ogni contatto con gli utenti, la Biblioteca si ritiene vincolata al segreto professionale e all'applicazione delle norme inerenti il diritto di tutela dei dati personali dei propri iscritti, ai sensi del Regolamento Europeo UE/2016/679 sulla protezione dei dati personali.

All'atto dell'iscrizione ai servizi fornisce ai cittadini una chiara "informativa" sulle condizioni e modalità relative al trattamento e alla conservazione dei dati raccolti.



EFFICACIA ED EFFICIENZA

La Biblioteca persegue il continuo miglioramento del servizio, ispirando il proprio funzionamento ai criteri di efficienza (utilizzando al meglio le risorse di cui dispone) e di efficacia (conseguendo gli obiettivi programmati).

L'offerta dei servizi è organizzata tenendo conto delle esigenze e del grado di soddisfazione espressi dagli utenti.

GRATUITÀ

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

Sono a carico degli utenti, attraverso l'applicazione di tariffe, i servizi aggiuntivi come la fotocopatura di testi nel rispetto della normativa vigente, la stampa di documenti e le sanzioni amministrative in caso di ritardo sui tempi di restituzione.

I SERVIZI

In questa sezione sono descritti i servizi e le attività che vengono svolte dalla **biblioteca don bosco**. È inoltre sempre possibile chiedere ulteriori spiegazioni rivolgendosi al personale di biblioteca.

I servizi terminano 10 minuti prima della chiusura della sede bibliotecaria.

ACCESSO AGLI SPAZI

L'accesso alle sedi della **biblioteca don bosco** ed ai relativi servizi è **gratuito** e consentito a **tutti senza limite d'età** negli orari di apertura al pubblico e non è sottoposto a controlli o registrazioni. Un sistema di videosorveglianza è installato all'ingresso dell'edificio "Centro don Bosco" di Laives e nell'atrio dello stesso, così come dichiarato e evidenziato da apposita segnaletica.

All'ingresso della sede centrale della biblioteca è installato un **varco antitaccheggio** basato su tecnologia RFid (radiofrequenza) ed un **contapersone**.

Eventuali **riduzioni di servizio o chiusure programmate** vengono comunicate almeno 3 giorni prima con avvisi scritti esposti all'interno della biblioteca, nelle bacheche esterne, inviati alla stampa, pubblicati sul sito web e sulla pagina Facebook della biblioteca. Mentre le **riduzioni di servizio o chiusure impreviste** vengono comunicate tempestivamente appena possibile.

Gli utenti, anche se non iscritti al servizio di biblioteca, possono accedere liberamente e gratuitamente ai seguenti servizi:

- uso delle postazioni di lettura,
- consultazione del materiale di biblioteca,
- lettura in sede,
- reference,
- partecipazione agli eventi della biblioteca.

Per i seguenti servizi è invece necessario essere iscritti al servizio di biblioteca:

- prestito, rinnovo, prenotazione e restituzione del materiale,
- utilizzo delle postazioni internet.

La stampa e il servizio di fotocopiatura sono gli unici **servizi a pagamento** (servizi disponibili solo presso la sede di Laives).

L'uso dei **telefoni cellulari ed il consumo di bevande e cibo** è permesso. La suoneria dei telefoni deve essere impostata in modalità silenziosa e il tono della voce non deve arrecare disturbo agli altri utenti (esempio: studenti). È possibile consumare bevande e snack in biblioteca a patto di non arrecare disturbo agli altri utenti e evitando di sporcare. Il personale di biblioteca ha facoltà di allontanare le persone che non si attengono a queste indicazioni e può richiedere la pulizia di ciò che si è sporcato.

Ai locali delle biblioteche possono accedere i cani, a condizione che vengano condotti dal padrone con museruola e/o guinzaglio e solo per brevi periodi (esempio: ritiro del materiale prenotato). I proprietari dei cani o chi li conduce hanno l'obbligo di pulire e di risarcire gli eventuali danni. È vietato l'accesso ai cani nella zona bambini.

Tutte le sedi bibliotecarie della **biblioteca don bosco** sono dotate di un box di restituzione: un contenitore situato all'esterno delle sedi bibliotecarie che consente la restituzione del materiale h24, ovvero anche a biblioteca chiusa, e presso la sede centrale di Laives è presente una postazione di auto-prestito e restituzione (Self-check).

ISCRIZIONE

L'iscrizione alla biblioteca avviene presentando un valido documento d'identità e compilando un apposito **modulo** con i propri dati anagrafici, per i minori di 18 anni deve essere richiesta da un genitore o da chi ne fa le veci. È consigliabile portare con sé la tessera sanitaria per indicare correttamente il proprio codice fiscale e per farlo leggere dal personale di biblioteca tramite il lettore di codici a barre.

L'iscrizione è **gratuita ed immediata** nel 90% dei casi.

L'iscrizione in una delle sedi della **biblioteca don bosco** permette di accedere, previa attivazione, anche a tutte le altre biblioteche che fanno parte del catalogo provinciale "Explora-Biblioteche dell'Alto Adige".

Per praticità non viene rilasciata una tessera di biblioteca, perché la tessera sanitaria fungerà anche da tessera di biblioteca.

L'iscrizione in biblioteca consente inoltre di accedere ai contenuti digitali presenti sulla piattaforma "Biblioweb".

L'iscrizione ha **validità illimitata**, i dati degli utenti vengono periodicamente aggiornati e su richiesta dell'interessato è possibile cancellarli.

Gli utenti sono tenuti a **comunicare** tempestivamente ogni **variazione anagrafica**.



CONSULTAZIONE E LETTURA IN SEDE

La consultazione, la lettura e la visione del materiale di biblioteca sono **libere e gratuite**. Ogni cittadino può prendere il materiale presente a scaffale aperto e visionarlo usufruendo delle postazioni della biblioteca (tavoli e sedie, poltrone e divanetti) tenendo conto delle fasce di età dell'utenza e della tipologia di documenti consultati.

Il materiale collocato a **magazzino** può essere richiesto e verrà fornito in massimo un'ora dal magazzino interno e massimo un giorno dal magazzino esterno.

In caso di **danneggiamento del materiale** di biblioteca, l'utente è tenuto a riacquistare l'opera in sostituzione di quella danneggiata; in caso di non reperibilità del materiale danneggiato è tenuto ad acquistare un'opera equivalente concordata con il personale di biblioteca. In caso di difficoltà nell'acquistare in autonomia il materiale l'utente può versare alla biblioteca una somma di denaro per il riacquisto da parte della biblioteca.

I genitori sono responsabili delle scelte di lettura dei minori e del buon uso dei servizi e del materiale di biblioteca da parte degli stessi.

Il **riordino** del materiale è a cura del personale di biblioteca. Si invitano gli utenti a lasciare sui tavoli il materiale consultato.

REFERENCE, SERVIZIO DI INFORMAZIONE

Il reference o servizio di informazione si propone di aiutare l'utente a utilizzare efficacemente gli strumenti informativi e comunicativi della biblioteca.

La **biblioteca don bosco** offre servizi di **consulenza** bibliografica e **assistenza** alla consultazione del catalogo di biblioteca e dei cataloghi delle altre biblioteche.

Tale servizio è offerto **gratuitamente** presso la sede di Laives e presso i punti di prestito in presenza di personale qualificato, per tutto il tempo di apertura della biblioteca.

È possibile accedere a tale servizio rivolgendosi direttamente al personale presente alla postazione del prestito, mentre le richieste pervenute via e-mail o telefonicamente verranno evase entro 3 giorni dal ricevimento.

PRESTITO, RESTITUZIONI, RINNOVI E PRENOTAZIONI

Tutti gli iscritti attivati presso la rete della **biblioteca don bosco** possono prendere a prestito il materiale presente nelle tre sedi bibliotecarie. **Il prestito è gratuito** e strettamente personale, quindi non è consentito prestare ad altre persone le opere prese a proprio nome. Chi affida la propria tessera o i documenti di biblioteca a terzi si assume in prima persona la responsabilità del buon esito delle operazioni. Il personale di biblioteca si riserva di non mettere a disposizione dei minorenni il materiale non adatto alla loro fascia d'età.



Dal prestito a domicilio sono esclusi i libri considerati di sola consultazione:

- singoli volumi enciclopedici,
- dizionari e vocabolari,
- l'ultimo numero delle riviste,
- i quotidiani,
- gli audiovisivi e le risorse elettroniche pubblicati negli ultimi 18 mesi (tutela del diritto d'autore).

Prestito:

- **il prestito dei libri** ha una durata di 30 giorni e si possono prendere a prestito fino a 5 libri;
- **il prestito di riviste e multimediali** ha una durata di 7 giorni e si possono prendere a prestito fino a 5 media;
- **il prestito delle cartine escursionistiche** ha durata di 15 giorni e si possono prendere fino a 5 pezzi per tessera.

Il materiale può essere preso in prestito presentando il tesserino sanitario e consegnando i documenti al personale di biblioteca presente alla **postazione** oppure in autonomia alla **postazione di auto-prestito** (self-check).

L'uso di questa postazione è molto semplice e veloce ed è consigliato agli utenti che hanno fretta, soprattutto quando gli operatori sono impegnati nel reference o quando c'è fila.

Per prendere il materiale si deve:

- toccare il monitor sull'icona "prendi a prestito",
- appoggiare il tesserino dove indicato con il retro della tessera rivolto verso l'alto,
- collocare il materiale sul ripiano e attendere il caricamento (il titolo comparirà in verde),
- selezionare il tasto "fine" e ritirare il media con o senza ricevuta.

In caso di dimenticanza del tesserino sanitario è comunque possibile prendere a prestito il materiale al bancone ma non alla postazione di auto-prestito.

Il materiale presente:

- in biblioteca è immediatamente disponibile,
- quello collocato presso il magazzino interno della sede di Laives viene consegnato entro 1 ora,
- quello collocato presso il magazzino esterno della sede di Laives in 1 giorno,
- quello collocato presso le altre sedi della **biblioteca don bosco** in massimo 15 giorni.

Prestito straordinario:

in particolari casi di studio è ammesso al prestito anche materiale di sola consultazione per un periodo massimo di 3 giorni. Esempio: dizionario da utilizzare all'esame di stato.

Prestito off-line:

in caso di mancata connessione al server centrale o assenza del segnale internet il personale di biblioteca provvederà a seguire le procedure per mantenere il servizio di biblioteca effettuando il prestito e la restituzione off-line sino al ripristino del servizio. Per effettuare il prestito in condizioni off-line è necessario avere con sé il tesserino sanitario/codice fiscale.

Rinnovo:

il prestito può essere rinnovato fino ad ulteriori 30 giorni per i libri, 15 giorni per le cartine escursionistiche e 7 giorni per il multimediale se richiesto entro la scadenza normale. Il rinnovo **non sarà possibile se il media risulta prenotato da altri utenti.** È ammesso un solo rinnovo.

È possibile rinnovare il materiale:

- di persona,
- telefonicamente,
- online tramite catalogo telematico,
- tramite posta elettronica.

Prenotazione:

il materiale di biblioteca può essere prenotato sia che risulti disponibile a scaffale che in prestito e è possibile porre fino a 20 richieste di prenotazione per tipologia di materiale.

È possibile prenotare:

- di persona,
- telefonicamente,
- online tramite catalogo telematico,
- tramite posta elettronica.

L'utente viene avvisato tramite sms o telefonicamente della disponibilità del materiale prenotato che rimane pronto per il ritiro per una settimana. In caso di mancato ritiro la prenotazione viene eliminata.

Restituzione:

è possibile restituire il materiale preso in prestito al **bancone** consegnando i documenti al personale di biblioteca, in autonomia alla postazione del **self-check**, oppure inserendo il materiale nel **book box** posto all'esterno delle sedi bibliotecarie.

Al self-check per la sola operazione di restituzione non è necessario utilizzare la tessera sanitaria, è sufficiente:

- selezionare il tasto "restituzione" toccando il monitor,
- collocare il materiale da restituire sul ripiano in basso e attendere che i libri/media vengano scaricati (il titolo comparirà in verde),
- scegliere di terminare l'operazione con o senza la ricevuta,
- selezionare il tasto "fine" e riporre il materiale sul ripiano indicato.

Il materiale che risulta essere in ritardo non può essere restituito alla postazione del self check.

Il box di restituzione del materiale rende semplice e rapida la riconsegna. Chiunque può restituire il materiale preso a prestito

da un utente di biblioteca 24 ore su 24 e tutti i giorni dell'anno, anche a biblioteca chiusa.

Agli utenti che **non restituiscono il materiale entro la scadenza** viene inviato un sms e una lettera di sollecito e richiesto il versamento di un importo secondo le vigenti tariffe.

Il ricevimento del quarto sollecito comporta la **sospensione** dai prestiti nelle sedi della **biblioteca don bosco**; la riattivazione al servizio è subordinata alla restituzione del materiale.



Il materiale della biblioteca deve essere trattato con cura e restituito nei tempi previsti. In caso di **danneggiamento** o smarrimento del materiale di biblioteca, l'utente è tenuto a **riacquistare** l'opera in sostituzione di quella danneggiata, in caso di non reperibilità del materiale danneggiato è tenuto ad acquistare un'opera equivalente concordata con il personale di biblioteca. In caso di difficoltà nell'acquistare in autonomia il materiale l'utente può versare alla biblioteca una somma di denaro per il riacquisto da parte della biblioteca.

PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO

Il servizio di prestito interbibliotecario provinciale è gratuito e ha la finalità di rendere possibile la circolazione di libri e media nel territorio provinciale allo scopo di favorire la ricerca, lo studio, l'educazione permanente e l'aggiornamento professionale.

Le biblioteche firmatarie dell'accordo mettono a disposizione delle biblioteche partner il proprio patrimonio secondo il principio della reciprocità.

La **biblioteca don bosco** è inserita nel circuito di prestito interbibliotecario provinciale e ha la possibilità, qualora i media ricercati dall'utente non siano posseduti dalla stessa, di richiederli in prestito alle altre biblioteche aderenti al servizio di prestito interbibliotecario:

- Biblioteca provinciale Dr. F. Tessmann,
- Biblioteca provinciale "Claudia Augusta",
- Biblioteca civica "C. Battisti" (succursali escluse),
- Centro Multilingue,
- Centro Audiovisivi,
- Biblioteca Culture del Mondo,
- Biblioteca Oltre l'Handicap.

I tempi di consegna del materiale sono regolati dal calendario stabilito dall'Ufficio Audiovisivi della Ripartizione Cultura Tedesca a disposizione delle biblioteche aderenti al servizio.

La biblioteca ricevente si impegna ad essere tramite fra l'utente finale e la biblioteca prestante e ad essere garante del corretto utilizzo e della corretta restituzione del materiale, che deve avvenire entro i termini previsti.

L'utente che non trova il libro o media presso la **biblioteca don bosco** può fare richiesta di prestito interbibliotecario **compilando l'apposito modulo**. Il personale di biblioteca ricercherà il documento nei cataloghi online delle biblioteche prestanti e se presente avvierà la richiesta di prestito interbibliotecario.

La durata del prestito viene stabilita dalla biblioteca prestante tenendo conto dei tempi di trasporto; è possibile rinnovare il

prestito per un massimo di una volta, purché l'opera non sia prenotata da un altro utente.

L'utente viene avvisato tramite sms o telefonicamente della disponibilità del materiale richiesto che rimane pronto per il ritiro per una settimana. In caso di mancato ritiro i documenti vengono resi alla biblioteca prestante.

Anche la **biblioteca don bosco** mette a disposizione degli utenti delle altre biblioteche il proprio materiale documentario.

Documenti esclusi dal prestito interbibliotecario:

- periodici,
- opere di particolare pregio,
- documenti delle sezioni di consultazione ivi compresi enciclopedie, dizionari, repertori,
- opere antiche e in precario stato di conservazione,
- opere come tavole con carte sciolte, opuscoli, microforme, foto e materiale iconografico,
- materiale ad alta richiesta,
- patrimonio delle succursali della biblioteca civica di Bolzano.

Grazie ad accordi e collaborazioni è possibile richiedere materiale di altre biblioteche del sistema provinciale in base alle loro disponibilità e condizioni di prestabilità. Per questo servizio è bene rivolgersi al personale della sede di Laives.

INTERNET

La **biblioteca don bosco** offre l'utilizzo di internet come ulteriore fonte di informazione rispetto a quelle tradizionali già presenti nella stessa e promuove l'utilizzo delle attrezzature informatiche e telematiche finalizzandone l'uso alla ricerca ed al soddisfacimento delle esigenze informative, educative e culturali della comunità, consentendo il libero accesso alla conoscenza senza limitazioni.

L'accesso al servizio è consentito agli utenti iscritti alla biblioteca o al sistema bibliotecario provinciale. Tutti coloro che intendono fruire del servizio devono compilare l'apposito modulo di iscrizione, dopo aver letto e sottoscritto il documento relativo al servizio internet, ed esibire un documento d'identità valido all'atto dell'iscrizione. **Per i minori** è necessario che un genitore, o chi detiene la potestà genitoriale, sottoscriva l'apposito modulo ed autorizzi il minore all'uso delle postazioni.

Le due postazioni sono disponibili presso la sede di Laives dopo 30 min. dall'apertura mattutina, fino a 15 minuti prima della chiusura della biblioteca. È ammesso l'uso delle apparecchiature per un massimo di **2 ore al giorno** ed è consentita la presenza di non più di due persone contemporaneamente. È possibile **prenotare** la postazione internet direttamente al nostro banco prestito oppure telefonicamente al numero 0471-950062. La prenotazione decade dopo 15 min. dall'ora d'inizio prevista.

Servizi disponibili

L'accesso a internet è gratuito e sono disponibili i seguenti servizi:

- consultazione della rete internet,
- accesso alla propria casella di posta elettronica,

- utilizzo di programmi di videoscrittura, fogli di calcolo o di altri applicativi se già installati sulla postazione,
- salvataggio dati e download su supporti ottici e/o memorie esterne di proprietà dell'utente,
- consultazione materiale multimediale della biblioteca senza emissioni di suono (uso di cuffie personali),
- stampa.

Le stampe in bianco e nero in formato A4 sono a pagamento secondo la tariffa vigente.

Servizi non disponibili

- utilizzo della posta elettronica via client (esempio: outlook),
- scarico dei file in rete o sul disco fisso del PC utilizzato,
- cancellazione o modifica di qualsiasi tipo di dato o configurazione hardware e software dei computer,
- accensione, spegnimento o reset dei computer,
- accesso ai siti con materiale inappropriato.

Il personale della biblioteca può decidere di interrompere la sessione di navigazione, sospendere temporaneamente o definitivamente l'utente dal servizio o denunciare la persona alle autorità competenti.

La biblioteca è coperta da una rete WiFi libera gestita dalla "Associazione Centro don Bosco".

L'utilizzo della rete elettrica per alimentare i propri dispositivi situati nelle vicinanze dei tavoli è consentito, mentre non è consentito per motivi di sicurezza utilizzare delle prolunghe.

BIBLIOTECA DIGITALE BIBLIOWEB E PRESTITO DI E-BOOK READER

Gli utenti iscritti al sistema delle biblioteche italiane della provincia di Bolzano possono accedere a Biblioweb **biblioweb.medialibrary.it**, un portale di risorse digitali che offre l'accesso da qualunque luogo e gratuitamente, a quotidiani italiani e stranieri, e-book, audiolibri, musica, video, banche dati e altro ancora.

Le risorse disponibili sono consultabili in streaming oppure in download a seconda delle tipologie e delle licenze dei materiali.

Anche gli utenti della **biblioteca don bosco** possono quindi scaricare e consultare gratuitamente i contenuti digitali.

Accedendo al portale utilizzando le proprie credenziali è possibile scaricare e-books in prestito digitale per un periodo di 14 giorni, al termine del quale diventano illeggibili e tornano a disposizione di altri lettori. L'e-book scaricato può essere letto sul computer, sullo smartphone, sul tablet o sull'e-book reader.

Per maggiori informazioni consulta il sito della **biblioteca don bosco** www.bibliolaives.it

Prestito e-book reader

La **biblioteca don bosco** è da sempre particolarmente attenta alle nuove tecnologie e si adopera per promuovere i nuovi mezzi tecnologici. Con questo progetto si intende offrire agli utenti una nuova opportunità di lettura.

Per prendere a prestito l'e-book reader è necessario essere iscritti regolarmente al servizio di biblioteca, gli utenti minorenni sono tenuti a presentarsi accompagnati da un genitore (o chi ne fa le veci). Al momento del prestito si deve sottoscrivere un accordo

con la **biblioteca don bosco** che disciplinerà le modalità del servizio.

Il prestito dell'e-book reader ha la durata di 15 giorni. Se non prenotato, il prestito può essere rinnovato per altri 15 giorni.

In caso di ritardo nella restituzione, l'utente viene escluso dal servizio per un periodo che varia a seconda del ritardo. Ogni settimana di ritardo equivale ad un mese di sospensione dal prestito. Esempio: 2 settimane di ritardo = 2 mesi di sospensione dal prestito dell'e-book reader.

Per promuovere la lettura in digitale la **biblioteca don bosco** ha caricato sul lettore una selezione di testi classici della letteratura italiana e straniera disponibili anche in lingua originale.

SMS LIBRARY

La **biblioteca don bosco** offre ai propri iscritti il servizio SMS library per media prenotati e ritardatari. È sufficiente lasciare il proprio numero di cellulare al momento dell'iscrizione per ricevere tramite SMS un avviso per il ritiro dei media prenotati o proposti per l'acquisto, oppure un promemoria che ricorda di restituire o rinnovare i prestiti.

SERVIZI ONLINE

Il sito www.bibliolaives.it è costantemente aggiornato con le novità e le comunicazioni relative alla biblioteca, i servizi e le attività di promozione alla lettura. Dal sito di biblioteca è possibile accedere con un semplice click al catalogo collettivo e a Biblioweb, ed è possibile scaricare la lista delle nuove accessioni, i moduli d'iscrizione, i documenti di biblioteca e dei singoli servizi.

Il **servizio newsletter** permetterà di ricevere via e-mail tutte le informazioni e novità della biblioteca.

Siamo presenti anche sui social network **Facebook** e **Instagram**. La nostra pagina viene costantemente aggiornata ed arricchita di contenuti.

CATALOGO

Il patrimonio della **biblioteca don bosco** fa parte del catalogo collettivo delle biblioteche della Provincia Autonoma di Bolzano.

Le opere presenti presso la **biblioteca don bosco** sono tutte ricercabili nel catalogo, consultabile anche dal sito della biblioteca ed è altresì possibile sapere se le opere desiderate sono disponibili, se sono in prestito e fino a quando. **Identificandosi** nel catalogo con le proprie credenziali è possibile controllare in ogni momento l'elenco dei prestiti in corso, lo storico, le prenotazioni, la data di scadenza, prorogare i prestiti fino a un giorno prima della scadenza e prenotare nuovi media.



POLITICA DEGLI ACQUISTI

La biblioteca si prefigge di acquistare tutte le tipologie di materiale presente e utile alla formazione della collezione e della collettività.

Il patrimonio viene incrementato annualmente almeno con 1.000 nuovi documenti (fra libri, periodici e multimediali).

I documenti vengono acquisiti in base a criteri obiettivi in grado di garantire la democrazia e la pluralità dell'informazione:

- colmando eventuali lacune della collezione stessa,
- rafforzando alcune sezioni,
- considerando il bisogno degli utenti,
- valutando i desiderata degli stessi se compatibili con le finalità della biblioteca e attinenti alla collezione esistente,
- tenendo altresì presente l'eventuale disponibilità e presenza sul territorio e sistema bibliotecario di appartenenza,
- valutando l'accuratezza e l'affidabilità delle informazioni contenute in base ad autori, curatori ed editori.

Gli acquisti vengono fatti con decorrenza mensile.

SCARTO

Per motivi di carenza di spazio la collezione presente presso la sede della **biblioteca don bosco** è costantemente monitorata ed oggetto di politiche di scarto (almeno il 2% all'anno), basate sulla formula professionale SMUSI (scorretto, mediocre, usurato, superato, inappropriato), così come quelle dei due punti di prestito anche se con minor frequenza rispetto alla sede centrale, massimo ogni due anni.

In generale i libri deteriorati ed obsoleti vengono eliminati, mentre i libri scartati ma che risultano essere ancora in buone condizioni

vengono destinati all'iniziativa del bookcrossing, al mercatino periodico, oppure inviati al macero.

Per quanto riguarda i periodici, la biblioteca conserva solo quelli di attinenza locale, gli altri vengono donati a studiosi o a utenti amanti della materia, oppure inviati al macero.

SUGGERIMENTI D'ACQUISTO, DESIDERATA

La biblioteca accetta suggerimenti d'acquisto da parte degli utenti. Per presentare una richiesta d'acquisto è sufficiente compilare il **modulo dei "Desiderata"** reperibile in biblioteca e online sulla homepage del nostro sito. La direzione si riserva l'acquisto del materiale in base alle esigenze del pubblico e di bilancio e se pertinenti alla tipologia e finalità della biblioteca. Le domande incomplete non verranno prese in considerazione. Se accolte, l'utente viene avisato tramite sms o telefonicamente dell'arrivo del materiale suggerito. Gli acquisti vengono fatti generalmente mensilmente o al massimo ogni due mesi.

DONAZIONI

La **biblioteca don bosco** accetta volentieri donazioni da parte degli utenti o enti se, ovviamente, pertinenti alla collezione della biblioteca.

Le donazioni che non possono far parte della collezione vengono destinate ad altre iniziative della biblioteca come il bookcrossing.

Non vengono accettati:

- libri scolastici,
- enciclopedie,
- videocassette,
- materiale in cattivo stato di conservazione.

SEZIONE LOCALE

La **biblioteca don bosco** cura in modo particolare la sezione locale dedicata alla nostra provincia, vengono archiviate tutte le tipologie di materiale e vi trovano posto sia libri di saggistica che di narrativa, comprese numerose guide escursionistiche. Particolare attenzione viene posta all'acquisto e alla conservazione del materiale che riguarda il Comune di Laives.

RIPRODUZIONI

Il servizio di riproduzione dei documenti di biblioteca in fotocopia è previsto presso la **sede di Laives** della **biblioteca don bosco** in orario di apertura e compatibilmente con gli impegni di servizio del personale di biblioteca e nel rispetto della normativa vigente (Legge n. 248/2000 Nuove norme di tutela del diritto d'autore).

Le stampe in bianco e nero sono a pagamento secondo le vigenti tariffe.

PROMOZIONE DELLA LETTURA E ATTIVITÀ CULTURALI

Tutte le **nuove accessioni** di biblioteca vengono messe in evidenza. In entrata sono state allestite delle **bacheche e delle griglie**

espositive, dove trovano posto le novità sia di narrativa che di saggistica.

Nella bacheca esterna i nuovi arrivi vengono segnalati in modo accattivante così da incuriosire anche chi passa vicino alla biblioteca ma non entra, novità che vengono pubblicate anche sulla home page del nostro sito e sulla pagina Facebook della biblioteca.

Le novità per bambini e ragazzi vengono invece direttamente esposte nelle loro sezioni.

Con cadenza massima mensile proponiamo ai nostri utenti una o più **vetrine** di approfondimento su particolari temi come attualità, ricorrenze, anniversari etc. etc. dove esponiamo il materiale presente in biblioteca e redigiamo delle bibliografie o filmografie ad hoc.



La **biblioteca don bosco** vuole essere anche luogo d'incontro, di scambio di esperienze e conoscenze, per questo organizza **attività di promozione** della lettura con dibattiti, incontri con gli autori, cicli di letture ad alta voce per bambini, mostre, laboratori, reading, presentazione di libri, conferenze, giochi letterari e spettacoli teatrali rivolti agli adulti, ai ragazzi e ai bambini.

In generale i nostri incontri sono **liberi e gratuiti**. Possono venire inoltre organizzate iniziative dedicate alle classi scolastiche. Le manifestazioni possono essere realizzate in toto dalla biblioteca oppure in collaborazione con altre biblioteche, enti, associazioni.

La **biblioteca don bosco** organizza anche visite guidate, è sufficiente concordare un appuntamento.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Gli utenti possono presentare reclami, segnalare disservizi o fornire suggerimenti in forma scritta utilizzando l'apposito modulo presente in biblioteca oppure indirizzando una e-mail alla direzione della biblioteca.

L'utente riceverà una risposta nel più breve tempo possibile, comunque entro 20 giorni dal ricevimento della comunicazione. Non verranno presi in considerazione reclami o suggerimenti anonimi.

DIRITTI E DOVERI

Il personale di biblioteca:

- garantisce il libero accesso ai documenti, alle informazioni ed ai servizi,
- stabilisce rapporti con l'utenza basati sulla correttezza, disponibilità, cortesia, imparzialità e riservatezza,
- assiste l'utente nelle richieste,
- ha facoltà di allontanare dagli spazi bibliotecari e/o sospendere da uno o più servizi gli utenti che arrecano disturbo e che non mantengono un comportamento consono al luogo,
- non è responsabile delle scelte di lettura dei minori, della vigilanza e dell'uscita dai locali di biblioteca degli stessi,
- cura il riordino del materiale.

L'utente:

- rispetta le norme previste dai documenti di biblioteca,
- adotta un comportamento rispettoso e collaborativo nei confronti del personale di biblioteca,
- adotta un comportamento rispettoso nei confronti degli altri utenti,
- rispetta il patrimonio documentario, le attrezzature e gli arredi della biblioteca,
- rispetta le scadenze del materiale,
- paga le tariffe stabilite,
- rispetta gli orari di biblioteca.

Il presente documento, approvato dal Consiglio di Biblioteca, viene aggiornato almeno ogni 2 anni, questa prima edizione dopo 3, mentre gli allegati ogni volta si ritenga necessario apportare una modifica.

APPENDICE

Principali riferimenti normativi per l'erogazione del servizio

- Manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche (1994);
- Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche dell'IFLA (International Federation of Library Associations);
- Legge provinciale 7 novembre 1983 n.41 "Per la disciplina dell'educazione permanente e del sistema di biblioteche pubbliche" e successive modifiche ed integrazioni (modificata con la legge provinciale 20 aprile 1993 n. 9, e con la legge provinciale 13 ottobre 1993 n.15);
- Decreto del Presidente della Giunta provinciale di Bolzano 4 marzo 1996, n. 13 – Regolamento concernente le biblioteche pubbliche;
- Regolamento Europeo UE/2016/679 sulla protezione dei dati personali;
- Delibera 19 dicembre 2017, n. 1407 "Linee guida per la redazione della carta della qualità dei servizi pubblici locali";
- Legge 22 gennaio 1941, n. 633 "Protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio" e successive modifiche;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994: "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

ALLEGATO 1:

GLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI

La **biblioteca don bosco** si ispira ai principi di efficacia ed efficienza nella gestione delle proprie attività e nei servizi offerti.

La misurazione e la verifica dei risultati del servizio sono aspetti molto importanti che vengono costantemente monitorati e sono in grado di valutare la qualità erogata in ogni servizio offerto. Il rapporto diretto con l'utenza e il continuo scambio di informazioni sono per noi aspetti fondamentali al fine di monitorare il grado di soddisfazione degli utenti e per tarare eventuali interventi correttivi.

Per alcuni servizi offerti la **biblioteca don bosco** ha individuato uno o più standard qualitativi e gli obiettivi da raggiungere in modo oggettivo e dettagliato.

Nel caso di mancato rispetto degli standard promessi, si prevedono le seguenti forme di **rimborso**, tra cui i cittadini possono scegliere:

- un bonus per n. 20 fotocopie/stampe (di materiale di biblioteca),
- un libro in omaggio.

I PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

Per il futuro pensiamo di offrire alla comunità una biblioteca ancora più funzionale e con un patrimonio maggiormente aggiornato, puntando al soddisfacimento dei bisogni dei bambini, dei giovani e degli adulti.

Non solo quantità ma anche **qualità**: dalle raccolte documentarie ai servizi offerti, dalle proposte culturali agli spazi e agli arredi.

E' nostra intenzione altresì:

- migliorare l'accessibilità e la fruizione della biblioteca agli utenti con disabilità,
- migliorare la comunicazione online tramite l'invio periodico di una newsletter,
- pubblicare online sul sito della biblioteca il modulo dei reclami e dei suggerimenti.

Allegato 1: gli standard di qualità

GLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI

Servizio offerto	Standard di qualità	di	Obiettivo 2020-2023	Indennizzo
Organizzazione di iniziative ed eventi culturali	Numero di iniziative di promozione alla lettura organizzate durante l'anno.		Minimo 2 iniziative, di cui una rivolta ad un pubblico adulto e una rivolta ai bambini.	Previsto
	Comunicazione delle iniziative sulla pagina Facebook e sul sito della biblioteca.		Comunicazione almeno 10 giorni prima dell'iniziativa.	Non previsto
	Affissione delle locandine nelle bacheche espositive del Comune di Laives.		Almeno 7 giorni prima dell'iniziativa.	Non previsto

GLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI

Servizio offerto	Standard qualità	di	Obiettivo 2020-2023	Indennizzo
Prestito	Prestito del materiale depositato presso il magazzino esterno.		Messa a disposizione del materiale richiesto entro 1 giorno dalla richiesta.	Non previsto
	Prestito del materiale depositato presso i punti di prestito.		Messa a disposizione del materiale richiesto entro 15 giorni dalla richiesta.	Previsto

GLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI

Servizio offerto	Standard di qualità	di	Obiettivo 2020-2023	Indennizzo
Comunicazione	Aggiornamento della pagina internet della biblioteca.		Massimo ogni 2 mesi.	Non previsto
	Aggiornamento della pagina Facebook della biblioteca.		Massimo 1 volta al mese.	Previsto

ALLEGATO 2: ESTRATTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO	DETTAGLI	STANDARD
Apertura al pubblico	Numero ore settimanali e orari di apertura delle sedi	<p>Laives: almeno 40 ore settimanali</p> <p>Pineta: 2-4 ore a settimana</p> <p>San Giacomo: 4 ore a settimana</p> <p>Per verificare gli orari di apertura e i periodi chiusura: consulta sempre la pagina web della biblioteca www.bibliolaives.it</p>
Accoglienza ed orientamento in biblioteca	Informazioni di base sulla biblioteca ed i suoi servizi	Orario di apertura delle sedi bibliotecarie
Letture e studio in sede	Utilizzo degli spazi di biblioteca per studio o lettura	Accesso libero; servizio gratuito; orario di apertura delle sedi bibliotecarie
Consultazione	Consultazione del materiale di biblioteca a: - scaffale aperto:	Servizio gratuito immediato max 1 ora

	<ul style="list-style-type: none"> - magazzino Laives: - magazzino esterno Laives: - altre sedi BDB: 	<p>max 1 giorno</p> <p>max 15 giorni</p>
Iscrizione alla biblioteca	Inserimento dati nella banca dati provinciale, attivazione nelle sedi della biblioteca don bosco	Servizio gratuito; immediato (nel 90% dei casi)
Reference	<p>Ricerca assistita tramite consultazione cataloghi</p> <p>Reference di base:</p> <p>Reference avanzato:</p> <ul style="list-style-type: none"> - in biblioteca: -via e-mail o telefonicamente: 	<p>Servizio gratuito in orario di apertura delle sedi bibliotecarie</p> <p>tutte le sedi</p> <p>sede di Laives</p> <p>immediata (90% dei casi)</p> <p>max 3 giorni</p>
Internet	Utilizzo postazioni internet presso la sede di Laives	Servizio gratuito; orario: 30 min dall'apertura della biblioteca fino a 15 min. prima della chiusura; max 2 ore al giorno; servizio prenotabile;

<p>Prestito</p>	<p>Tutti gli utenti iscritti in biblioteca possono prendere a prestito il materiale di biblioteca ad eccezione dei media dichiarati di sola consultazione</p> <p>libri:</p> <p>riviste e multimediali:</p> <p>cartine escursionistiche:</p> <p>prestito possibile tramite personale di biblioteca:</p> <p>self-check:</p>	<p>Servizio gratuito ed immediato in orario di biblioteca (nel 90% dei casi)</p> <p>5 media max 30 giorni</p> <p>5 media max 7 giorni</p> <p>5 media max 15 giorni</p> <p>tutte le sedi</p> <p>sede di Laives</p>
<p>Restituzione</p>	<p>Restituzione media in prestito</p> <p>personale di biblioteca:</p> <p>self-check:</p> <p>box di restituzione:</p>	<p>Servizio gratuito; immediato nel 90% dei casi</p> <p>tutte le sedi, orario di biblioteca</p> <p>sede di Laives, orario di biblioteca</p> <p>tutte le sedi, 24 ore su 24 anche a biblioteca chiusa</p>

	<p>restituzione in ritardo:</p>	<p>per libri:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dal 11. mo giorno dalla scadenza 0,50 € - dal 21. mo giorno dalla scadenza 1,00 € - dal 31. mo giorno dalla scadenza 1,50 € <p>per le riviste e materiale multimediale:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dal 5. giorno dalla scadenza 0,50 € - dal 15. mo giorno dalla scadenza 1,00 € - dal 25. mo giorno dalla scadenza 1,50 € <p>per le cartine escursionistiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dal 8. giorno dalla scadenza 0,50 cent € - dal 18. mo giorno dalla scadenza 1,00 € - dal 28. mo giorno dalla scadenza 1,50 €
Rinnovo	<p>Di persona, telefonicamente, online, self-check se non prenotati da altri utenti</p> <p>libri:</p> <p>riviste e multimediali:</p>	<p>Servizio gratuito; immediato nel 90% dei casi</p> <p>1 rinnovo max 30 giorni</p> <p>1 rinnovo max 7 giorni</p> <p>1 rinnovo</p>

	cartine escursionistiche:	max 15 giorni
Prenotazione	Di persona, telefonicamente, online, tramite e-mail	Servizio gratuito; immediato nel 90% dei casi
Prestito interbibliotecario	Di persona presso la sede di Laives	Servizio gratuito con le biblioteche aderenti: - Biblioteca provinciale Dr. F. Tessmann - Biblioteca provinciale "Claudia Augusta", - Biblioteca civica "C. Battisti" (succursali escluse), - Centro Multilingue, - Centro Audiovisivi, - Biblioteca Culture del Mondo, - Biblioteca Oltre l'Handicap Con altre biblioteche del sistema chiedere al personale
Biblioweb	Servizio online	Servizio gratuito
Prestito e-book reader	Di persona presso la sede di Laives Restituzione in ritardo:	Servizio gratuito; prestito per 15 giorni; rinnovabile sospensione dal servizio di un mese per ogni settimana di ritardo
Prestito e-book	Tramite biblioweb	Servizio gratuito

Catalogo	Servizio online	Servizio gratuito
Riproduzioni	Presso la sede di Laives	<ul style="list-style-type: none"> - 0,10 centesimi per foglio formato A4 solo fronte - 0,20 centesimi per foglio formato A4 se fronte/retro - 0,20 centesimi per foglio formato A3 solo fronte - 0,40 centesimi per foglio formato A3 se fronte/retro
Suggerimento d'acquisto	Di persona, online	Servizio gratuito
Donazioni	Di persona	Servizio gratuito
Sezione locale		Servizio gratuito
Promozione alla lettura e attività culturali		Servizio gratuito nel 90% dei casi. A pagamento solo se espressamente comunicato

Prima edizione settembre 2020 a cura della dott.ssa Luisella Raveane

Un progetto coordinato dall'Ufficio biblioteche della Ripartizione Cultura italiana della Provincia autonoma di Bolzano in collaborazione con la sezione A.I.B. Trentino Alto Adige". Attività di formazione, consulenza e monitoraggio a cura di Maria Stella Rasetti, direttrice della Biblioteca San Giorgio di Pistoia. Si ringraziano i bibliotecari che hanno partecipato al progetto con il loro lavoro ed i loro suggerimenti.



AUTONOME PROVINZ BOZEN - SÜDTIROL
Abteilung 15 - Italienische Kultur



PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO - ALTO ADIGE
Ripartizione 15 - Cultura italiana

