

Direzione provinciale Formazione Professionale
SERVIZIO BIBLIOTECA & DOCUMENTAZIONE

Carta dei Servizi della Biblioteca Formazione Professionale



Biblioteca speciale aperta al pubblico

Via S.Geltrude, 3 – 39100 Bolzano
Tel. 0471/ 414411-89-03

Sito: www.provincia.bz.it/formazione-professionale/biblioteca.asp

e-mail: biblioteca.fp@provincia.bz.it

catalogo OPAC: www.provincia.bz.it/explora



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.

AUTONOME PROVINZ BOZEN - SÜDTIROL
Abteilung 15 - Italienische Kultur



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



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.

Prima edizione: gennaio 2020

Sommario

Premessa

Che cos'è la Carta dei Servizi?	4
La Biblioteca: storia, profilo, sedi e spazi, raccolte documentarie, personale	4
I Principi fondamentali	7
I Servizi	10
- Accesso	10
- Consultazione	11
- Reference	11
- Internet	12
- Prestito	13
- Prestito Interbibliotecario	16
- Biblioweb	17
- Altri Servizi Online	17
- Catalogo	18
- Riproduzioni	18
- Suggerimenti d'acquisto	18
- Donazioni	18
- Promozione della lettura e attività culturali	19
Gli standard di qualità dei servizi offerti	19
- I progetti di miglioramento	21
- Segnalazioni, suggerimenti e reclami	21
Appendice	23
- Riferimenti normativi	23

Premessa

Che cos'è la Carta dei Servizi e a che cosa serve

La Carta dei Servizi della biblioteca è il documento che 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.

L'obiettivo principale 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.

Il Servizio documentazione e biblioteca della Direzione provinciale Formazione professionale in lingua italiana: storia, profilo, sedi e spazi, raccolte documentarie, personale

Storia, profilo e finalità della biblioteca

Il Servizio documentazione e biblioteca della Direzione provinciale Formazione professionale in lingua italiana (in seguito Biblioteca FP) istituito fin dal 1971 come struttura destinata al solo personale interno, viene aperto al pubblico a partire dal 1991, permettendo così di acquistare visibilità presso la comunità locale e richiamando gradualmente un eterogeneo pubblico esterno.

Nel 2004, tramite deliberazione della Giunta Provinciale, la Biblioteca FP viene riconosciuta come **biblioteca specialistica in lingua italiana** della Provincia quale riferimento specialistico nell'ambito del lavoro e dell'economia.

Il nucleo principale delle collezioni riguarda le aree formazione, lavoro, economia, management, marketing, didattica, psicologia, scienze sociali.

I servizi offerti, oltre la consultazione in sede ed al prestito, sono la possibilità di utilizzo dell'emeroteca (riviste, periodici, quotidiani), della mediateca e delle postazioni internet.

Vengono inoltre predisposte documentazioni e bibliografie ed organizzate iniziative volte alla promozione della lettura e cultura.

Sede e spazi

La Biblioteca FP è situata al piano terra di via S. Geltrude, 3 a Bolzano, è aperta dal lunedì al venerdì per un totale di 23 ore settimanali.

Ricopre una superficie di 207,41 m² e comprende:

- uno spazio principale di accoglienza e reference, espositore quotidiani, espositori materiale multimediale, spazio vetrina novità, espositore materiale informativo vario a disposizione degli utenti, angolo lettura con divanetto e tavolino n.2 posti a sedere.
- una sala di esposizione del materiale collocato a **scaffale aperto** accessibile direttamente dagli utenti.

In questa sala trovano posto anche l'emeroteca (periodici e riviste), le postazioni internet e le postazioni di lettura: n.3 tavoli studio, n. 18 sedute.

Eventi culturali o di promozione alla lettura vengono organizzati per piccoli gruppi di massimo 15-20 persone nei locali della biblioteca.

Oppure, a seconda dell'affluenza di pubblico prevista, nei seguenti locali interni alla struttura che ospita la biblioteca:

- auditorium: n.350 posti a sedere
- sala convegni: n.120 posti a sedere.

Orari d'apertura al pubblico

La Biblioteca FP è aperta al pubblico con il seguente orario:

***lunedì – venerdì* 8.30 -12.30**

***giovedì* 14.00-17.00**

La Biblioteca FP si impegna a contenere la chiusura della biblioteca entro un massimo di 8 giorni feriali all'anno.

Eventuali riduzioni di servizio programmate o chiusure straordinarie verranno comunicate con almeno 5 giorni di preavviso tramite avvisi collocati all'entrata e all'interno della Biblioteca e sulla pagina web (www.provincia.bz.it/formazione-professionale/biblioteca.asp).

Le raccolte documentarie, il patrimonio

Il patrimonio della Biblioteca FP a fine 2018 comprende 19.080 libri, 65 abbonamenti a riviste e periodici di diversi settori, 1371 dvd, 550 risorse multimediali.

La raccolta della Biblioteca FP è costituita per la maggior parte da materiale librario e da materiale multimediale su diversi supporti, prevalentemente in lingua italiana.

Il materiale, collocato a **scaffale aperto e libero** per tutti, è organizzato in sezioni secondo uno specifico Thesaurus, ovvero un insieme di categorie generali e suddiviso in sottosezioni più specifiche per favorire il reperimento delle opere.

Ad esempio, la sezione relativa al marketing è così articolata:

MARKETING = area principale	MK
le sottosezioni sono :	l'argomento trattato:
E-COMM.	e-commerce
FRANCHIS.	franchising
MARKETING	opere generali marketing
MARK.INT.	marketing internazionale
MARK.SERV.	marketing dei servizi
MARK.TELE	telemarketing
MERCHAND.	merchandising
PUBBLICITA	pubblicità
REL.PUBBL.	relazioni pubbliche
VENDITE	vendite

La collocazione è riportata sull'etichetta applicata sul dorso di tutti i libri, ricercabili anche nel catalogo informatico.

Per alcune tipologie di materiale, quali enciclopedie e quotidiani è prevista la sola consultazione in sede.



Politica degli acquisti

La Biblioteca FP prevede un **incremento annuo della collezione con almeno 250 nuove acquisizioni** (comprendenti le varie tipologie di materiale) tramite una politica degli acquisti volta soprattutto ad incrementare il patrimonio delle aree di specializzazione (formazione, lavoro, economia, management, marketing, didattica, psicologia, scienze sociali) e sulla base di eventuali suggerimenti d'acquisto da parte degli utenti iscritti alla Biblioteca, valutati in base alle disponibilità finanziarie, alla coerenza con la collezione e gli scopi della Biblioteca.

Gli acquisti vengono effettuati almeno 3 volte l'anno.

Revisione e scarto

Almeno **ogni due anni** vengono effettuate **operazioni di revisione e scarto della collezione** al fine di garantire agli utenti un'offerta aggiornata del patrimonio librario e multimediale ed una buona funzionalità della consultazione.

La selezione avviene secondo criteri biblioteconomici sulla base dell'attualità, del deterioramento, della frequenza del prestito del materiale, della disponibilità in commercio di opere in materia.

Libri scartati che risultano essere ancora in buone condizioni vengono destinati ad iniziative di bookcrossing interne alla struttura o messi a disposizione degli utenti all'interno della sala lettura in appositi spazi predisposti, altrimenti vengono inviati al macero.

È valutata, sulla base della tipologia del materiale revisionato, la possibilità di informare altre biblioteche del sistema del catalogo Explora dell'opportunità di acquisire i documenti scartati.

Per quanto riguarda i **quotidiani**, la Biblioteca conserva le copie dell'ultimo mese.

I **periodici** vengono conservati da 1 a 5 anni a seconda della pertinenza con le materie di specializzazione della collezione.

Terminato il periodo di conservazione, vengono donati al personale docente o agli utenti interessati, altrimenti inviati al macero.

Personale

Lo staff della Biblioteca FP è composto da 1 bibliotecario/a qualificata, 1 assistente di segreteria ed 1 commesso/a di biblioteca regolarmente assunti dalla Provincia Autonoma di Bolzano, part time al 50%.

Il coordinamento è affidato al Direttore/trice della Direzione provinciale Formazione professionale in lingua italiana.

Consiglio di biblioteca

Il Consiglio di biblioteca è composto da tre membri: il/la bibliotecario/a, una/un insegnante incaricato dalla Direttrice/ore della scuola professionale CTS Einaudi, una/un insegnante incaricato dalla Direttrice/ore della scuola professionale per l'industria e artigianato L. Einaudi.

La convocazione del Consiglio di biblioteca con il relativo ordine del giorno è a cura del direttore provinciale della FP.

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 Association), nel Manifesto UNESCO per le biblioteche pubbliche (1994), in attuazione degli art. 3 e 9 della Costituzione Italiana.

Il **Servizio Biblioteca e documentazione della Direzione provinciale Formazione professionale in lingua italiana** 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

Accessibilità negli orari

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.

Accessibilità negli spazi

La biblioteca è impegnata a garantire che l'edificio nel quale essa è ubicata risponda pienamente ai requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di abbattimento delle barriere architettoniche.

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 FP 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.

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 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.

I servizi

Accesso agli spazi

L'accesso alla sede della Biblioteca FP ed ai relativi servizi è **gratuito e consentito a tutti** negli orari di apertura al pubblico **dal lunedì al venerdì 8.30-12.30 e giovedì pomeriggio 14.00-17.00**.

La Biblioteca è raggiungibile direttamente dal piano terra tramite l'accesso situato sul retro del parcheggio interno della struttura della Direzione provinciale Formazione professionale in lingua italiana di via S. Geltrude, 3 - Bz o tramite scale ed ascensore dall'entrata principale situata al primo piano.

È consentito **l'accesso ai cani**, muniti di guinzaglio e condotti dal padrone, nella sala di reference. Nei locali della **sala lettura non sono ammessi animali**.

La suoneria dei **telefoni cellulari** deve essere impostata in modalità silenziosa. Non è consentito utilizzare il cellulare per conversazioni ad alta voce in sala lettura al fine di non arrecare disturbo agli utenti presenti.

È ammesso il **consumo di bevande e merende** con l'accortezza di non arrecare disturbo agli altri ed evitando di sporcare.

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 (informazione e consulenza bibliografica)
- partecipazione agli eventi/iniziativa della biblioteca

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

- prestito, rinnovo del materiale
- utilizzo delle postazioni internet

Iscrizione

L'iscrizione alla biblioteca, avviene previa compilazione del **modulo di iscrizione** su presentazione di un **valido documento d'identità e del codice fiscale**, in forma di tesserino

magnetico che **funge da tessera di iscrizione alla Biblioteca.**

L'iscrizione ha validità illimitata.

I/le **minori di anni 16** vengono iscritti/e previa compilazione da parte di un genitore o di chi ne fa le veci dell'apposito modulo.



L'iscrizione può essere effettuata in qualsiasi momento presso il front-office, durante gli orari di apertura indicati.

I dati anagrafici degli utenti vengono inseriti nel programma di gestione della Biblioteca nel rispetto delle vigenti norme sulla privacy e utilizzati esclusivamente per motivi concernenti la gestione e l'erogazione dei servizi previsti.

Consultazione

La Biblioteca FP offre un **servizio di consultazione di libri/media libero e gratuito** a cui gli utenti possono accedere liberamente, anche tramite utilizzo dell'OPAC (On-line Public Access Catalogue) utilizzando le postazioni messe a disposizione e del lettore DVD/VHS.

Il materiale (libri, periodici, quotidiani) può essere **consultato e visionato all'interno negli appositi spazi** della struttura negli orari di apertura della Biblioteca.



Gli/Le utenti sono tenuti/e a trattare con cura il materiale consultato. Il **riordino dei libri è a cura del personale della biblioteca** che ne garantisce una corretta sistemazione.

Gli utenti sono invitati a lasciare i documenti sui tavoli e a non ricollocarli sugli scaffali oppure a riconsegnarli agli addetti dopo l'utilizzo.

Chi **danneggia** il materiale/documento è tenuto a risarcire il danno acquistando personalmente il medesimo materiale o nel caso non fosse reperibile in commercio, acquistando un documento equivalente per contenuto e supporto su indicazione del personale addetto.

Reference

La Biblioteca FP offre agli/alle utenti un **servizio di reference** ovvero di informazione e consulenza bibliografica, visite guidate, supporto nell'utilizzo dell'OPAC e la navigazione Internet.

Tale servizi vengono erogati **gratuitamente durante i normali orari di apertura** al pubblico dagli addetti presenti al front office.

Nel caso di gruppi numerosi di utenti, le visite guidate si possono concordare preventivamente con il/la bibliotecario/a.

È possibile usufruire del servizio di reference anche on-line. La biblioteca si impegna a dare riscontro alla richiesta entro due giornate lavorative dall'invio della richiesta di informazione tramite l'indirizzo di posta elettronica biblioteca.fp@provincia.bz.it , nel 90 % dei casi, compatibilmente con le esigenze di servizio.

Internet

La Biblioteca FP mette a disposizione dell'utenza **3 postazioni per la navigazione in Internet.**

All'interno della biblioteca e dell'edificio non è presente una connessione WIFI.

A tale servizio possono accedere gratuitamente **solo gli utenti regolarmente iscritti** alla Biblioteca, durante gli orari di apertura della stessa



La navigazione è consentita per il **tempo massimo di 1 ora**, esclusivamente per motivi di studio e di ricerca o scopi didattici.

Per gli **utenti minorenni** il servizio è accessibile solo previa richiesta di autorizzazione controfirmata da parte di un genitore o tutore legale.

Nel caso di **alunni minorenni** iscritti presso le scuole presenti nella struttura dove è sita la Biblioteca FP, l'accesso al servizio è permesso previa compilazione del **modulo di autorizzazione da parte del/la insegnante interessato/a.**

Si informa che la connessione dati Internet presente sulle postazioni multimediali della Biblioteca, non è soggetta a vincoli o filtri per la protezione di navigazione.

Al termine della navigazione è richiesta a tutti gli utenti la compilazione del **modulo di utilizzo Internet** sul quale vanno registrate le proprie generalità, il tempo di utilizzo del servizio, una breve descrizione dei siti visitati.

È ammesso lo scarico da pagine web su proprio dispositivo di memoria esterna removibile (usb), da concordare preventivamente con gli addetti della Biblioteca.

Non è presente un servizio di stampa dei documenti ricercati/elaborati.

È ammesso l'utilizzo delle postazioni multimediali anche per la creazione di documenti tramite il software LibreOffice.

L'utilizzo può avvenire solo da parte degli utenti regolarmente iscritti.

Se minorenni, previa compilazione dei moduli di autorizzazione all'utilizzo di Internet.

È possibile scaricare i documenti creati su memorie esterne removibili (usb) personali.

L'utilizzo della rete elettrica è consentito, limitatamente alle attività di funzionamento del proprio notebook.

Dalle postazioni multimediali della Biblioteca FP **non è ammesso**:

- alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni dell'hardware o del software dei computer;
- caricare files in rete (upload) o scaricarli sul disco fisso (download);
- consultare o utilizzare la posta elettronica da propri account;
- utilizzare qualsiasi chat line o social media.
- Utilizzare le postazioni per svolgere attività commerciali, giocare on line
- accedere a siti non finalizzati a scopi di studio, ricerca o didattici

L'utente è direttamente responsabile civilmente e penalmente, a norma delle vigenti leggi, per l'utilizzo fatto del servizio Internet.

Il personale addetto si riserva la facoltà di verificare il corretto uso del servizio da parte dell'utente e di sospendere la navigazione in caso di utilizzo inappropriato.

Prestito

Il **servizio di prestito è gratuito** e tutti gli utenti, regolarmente iscritti, possono accedervi durante i normali orari di apertura, mediante presentazione del codice fiscale (tessera sanitaria magnetica).

È ammesso il prestito di tutto il materiale presente in biblioteca ad eccezione del seguente per cui **non è previsto il prestito**, ma solo la consultazione in loco:

- quotidiani
- una selezione di dizionari
- enciclopedie

- materiale sottoposto a vincoli particolari (L.633/1941 e L.248/200).

Film in dvd e audiolibri possono essere prestati per legge solo dopo 18 mesi dalla data di immissione sul mercato.

Prima della scadenza di tale termine, la visione o l'ascolto di tale materiale è esclusivamente consentito presso la sede della Biblioteca FP negli spazi predisposti.

Quantità massima di documenti e durata del prestito:

Tipo di documento	Quantità max consentita	Durata del prestito
Libri	5 unità	30 giorni
Riviste Cd audio/ Cd rom VHS DVD	3 unità 3 unità 3 unità 3 unità	7 giorni
KIT	3 unità	15 giorni

Per documentate esigenze di studio (concorsi, esami) o attività didattiche è possibile aumentare il prestito di materiale librario fino a 3 unità, di materiale multimediale fino ad 2 unità, previa richiesta al personale addetto.

Proroga del materiale in prestito

La durata del prestito può essere **prorogata per altri 7 o 30 o 15 giorni**, a condizione che l'opera non sia stata prenotata da altro utente.

La **proroga del materiale in prestito** può essere effettuata, nei seguenti modi prima della scadenza del prestito:

- on-line collegandosi al sito del Catalogo delle Biblioteche in lingua italiana della provincia di Bolzano Explora (<http://www.provincia.bz.it/cultura/biblioteche/catalogo-biblioteche.asp>);
- telefonicamente: 0471/ 414411-89-03
- tramite e-mail a biblioteca.fp@provincia.bi.it

- direttamente in sede.

Per **verificare on-line** la propria situazione personale dal catalogo Explora, è necessario accedere all'AREA PERSONALE seguendo le indicazioni riportate.

È così possibile prorogare opere prese in prestito, prenotare documenti, cancellare le proprie prenotazioni, controllare le scadenze.

Prenotazione delle opere

La **prenotazione dei documenti/media** destinati al prestito esterno può essere effettuata con le seguenti modalità:

- on-line dal catalogo Explora
- telefonicamente: 0471/414411-89-03
- tramite e-mail a biblioteca.fp@provincia.bz.it
- direttamente in sede

L'utente verrà avvisato/a telefonicamente o tramite mail del rientro del materiale prenotato.

I documenti prenotati saranno **tenuti a disposizione** dell'interessato/a per **1 settimana** dall'avviso.

Restituzione

Gli utenti, per i minorenni il genitore o tutore legale, sono personalmente responsabili del materiale preso in prestito. Sono tenuti ad utilizzarlo con cura, impegnandosi a non prestarlo a terzi ed a restituirlo integro entro i tempi stabiliti.

La restituzione può essere fatta personalmente dall'utente o da altre persone di lui incaricate.

Per la restituzione non è necessario esibire la tessera.

Ritardo nella restituzione dei documenti, sospensione dal prestito

Al momento del prestito viene rilasciato agli utenti un segnalibro-scadenziario con riportata la data di restituzione a titolo di promemoria.

Al fine di aiutare l'utente a rispettare le date di scadenza, viene offerta l'opportunità di rinnovare i prestiti in scadenza, anche a distanza (via e-mail, telefonicamente, accedendo all'area utenti del catalogo collettivo Explora).

Vengono inviati solleciti automatici in forma cartacea recapitati all'indirizzo di domicilio rilasciato dall'utente.

In caso di **ripetuti ritardi, mancato riacquisto del materiale danneggiato** l'utente può essere **sospeso dal servizio di prestito:**

- **temporaneamente fino alla restituzione o al riacquisto del materiale**, con decorrenza dall'invio del quarto sollecito di restituzione;
- con **blocco cumulativo dei prestiti e dei rinnovi** calcolato dal sistema sulla base dei giorni di ritardo dei media in prestito.

Danneggiamento o smarrimento

I documenti ricevuti in prestito devono essere trattati con cura e non possono essere danneggiati. In particolare, non devono essere sottolineate le pagine dei libri, riviste, quotidiani. I dvd, cd, cd rom, come le custodie nelle quali sono contenuti non devono essere rigati o graffiati.

Al momento della consegna dei materiali richiesti in prestito, il personale verifica, insieme all'utente, le condizioni del materiale, segnalando eventuali difetti con indicazioni scritte applicate sul documento, che l'utente è tenuto a non rimuovere.

Al momento della restituzione, l'utente deve segnalare eventuali anomalie nel funzionamento degli audiovisivi presi in prestito o manomissioni di parti del materiale librario

In caso di **smarrimento o danneggiamento del libro/media** l'utente è tenuto /a ad acquistarne una nuova copia oppure, se questo non fosse possibile perché non più reperibile in commercio, un'edizione di pari valore, su indicazione del personale addetto.

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 provinciali Dr. F.

Tessmann e “Claudia Augusta”, nonché la Biblioteca civica “C.Battisti” di Bolzano mettono a disposizione il patrimonio di libri/media con l’invio gratuito del materiale richiesto attraverso le biblioteche che collaborano al progetto, elencate nel Regolamento per il prestito interbibliotecario delle biblioteche dell’Alto Adige (www.provincia.bz.it/cultura/biblioteche) osservando il principio di reciprocità.

La Biblioteca FP non è inserita nel circuito di prestito interbibliotecario provinciale, ma nel caso l’utente non trovi in sede i media ricercati, si impegna a indicare dove sia possibile reperirli collaborando con le biblioteche del Sistema.

Biblioteca digitale Biblioweb

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.

Accedendo al portale utilizzando come credenziali il proprio codice fiscale, è possibile scaricare e-books in prestito digitale per un periodo di 14 giorni. L’e-book scaricato può essere letto sul computer, sullo smartphone, sul tablet o sull’e-book reader: dopo i 14 giorni ritorna disponibile per altri lettori.

Altri servizi Online

La Biblioteca FP è accessibile anche tramite **pagina Web** al seguente indirizzo <http://www.provincia.bz.it/formazione-professionale/biblioteca.asp>.

Gli utenti vengono informati mensilmente sulle ultime acquisizioni, attività di promozione alla lettura ed eventi culturali tramite **Newsletter** inviata via mail.

Per essere inseriti nella mailing list è sufficiente indicare all’atto dell’iscrizione il proprio indirizzo e-mail, autorizzando la biblioteca all’invio delle informazioni.

Catalogo

Il patrimonio della Biblioteca FP è parte del **catalogo collettivo delle biblioteche** della Provincia autonoma di Bolzano “Explora” provincia.bz.it/explora.

Identificandosi nel catalogo con il proprio codice fiscale, è possibile controllare in ogni momento l'elenco dei prestiti in corso e lo storico, le prenotazioni, la data di scadenza, prorogare i prestiti un giorno prima della scadenza e prenotare nuovi media.

Riproduzioni

Non è previsto all'interno della Biblioteca FP un servizio di riproduzione dei documenti posseduti.

Suggerimenti d'acquisto, desiderata

La Biblioteca FP **accetta** suggerimenti d'acquisto da parte degli utenti regolarmente iscritti. Essi verranno valutati in base alla coerenza con la collezione e gli scopi della Biblioteca ed alle disponibilità finanziarie della stessa.

I suggerimenti d'acquisto inerenti testi, riviste, materiale su vari supporti, vanno presentati tramite compilazione della scheda su l'apposito registro presente al banco del reference.

La richiesta verrà inserita nell'elenco acquisti del primo ordine disponibile.

Gli acquisti vengono effettuati almeno 3 volte l'anno.

Donazioni

Donazioni documentarie da parte di utenti o enti sono accettate in base alla coerenza con lo sviluppo della collezione del patrimonio librario della Biblioteca FP, al loro stato fisico ed attualità, nonché alla disponibilità degli spazi.

Non vengono prese in considerazione le seguenti tipologie di materiale:

- libri scolastici
- enciclopedie
- VHS
- materiale in cattivo stato di conservazione

Promozione della lettura e attività culturali

La Biblioteca FP si propone quale luogo dove si svolgono **attività di promozione della lettura e iniziative culturali**, anche in collaborazione di altre istituzioni, coerenti e funzionali alle finalità istituzionali della biblioteca

La Biblioteca FP informa i propri utenti **mensilmente** sulle ultime acquisizioni, attività di promozione alla lettura ed eventi culturali tramite **Newsletter** (Biblioinfo) inviata via mail.

Per essere inseriti nella mailing list è sufficiente indicare all'atto dell'iscrizione il proprio indirizzo e-mail, autorizzando la biblioteca all'invio delle informazioni.

Le iniziative culturali e di promozione alla lettura vengono inoltre messe in evidenza attraverso le seguenti modalità:

- bacheca delle novità esterna alla Biblioteca;
- allestimento mensile del banco novità interno alla Biblioteca;
- allestimento periodico di esposizione tematiche;
- predisposizione di schede bibliografiche per le proposte di lettura;
- pagina web della Biblioteca raggiungibile da www.provincia.bz.it/formazione-professionale/biblioteca.asp
- depliant, locandine, legati ad iniziative o eventi specifici affissi sia all'interno che all'esterno della Biblioteca;
- organi di stampa locali.

Gli Standard di qualità dei servizi offerti

Gli standard di qualità proposti valgono per il triennio 2019-2022 e potranno essere aggiornati e migliorati anche in corso del triennio.

A seguire vengono riportati i servizi offerti e i progetti di miglioramento che la Biblioteca FP intende garantire nel periodo previsto.

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

- un libro in omaggio

- shopper della biblioteca

Servizio offerto	Standard di qualità	Obiettivo 2019-2022	Indennizzo
Organizzazione di iniziative e eventi culturali	Numero di iniziative di promozione alla lettura organizzate durante l'anno	Almeno 2 iniziative, di cui una rivolta ad un pubblico adulto e una ai ragazzi	previsto
	Comunicazione delle iniziative tramite newsletter	Comunicazione almeno 10 giorni prima dell'iniziativa	non previsto

Servizio offerto	Standard di qualità	Obiettivo 2019-2022	Indennizzo
Biblioweb	Comunicazione del servizio al pubblico	Bibliotecaria/o e/o personale addetto disponibile a dare informazioni circa i contenuti e le modalità di accesso alla piattaforma	previsto
	Accesso alla piattaforma	Possibilità di accesso tramite pc a disposizione degli utenti.	non previsto

Desiderata utenti	Capacità di risposta: intervallo di attesa tra la proposta e la risposta all'utente	Massimo 20 giorni in base al calendario degli acquisti	previsto
-------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------	----------

I progetti di miglioramento

Progetto di miglioramento		Obiettivo 2019-2022	Indennizzo
Migliorie arredamento biblioteca	predisposizione di una postazione di lettura più capiente e rinnovata all'interno della sala reference	2019-2022	non previsto
Comunicazione	aggiornamento bimestrale della pagina web della Biblioteca inserita all'interno del sito dedicato alla Formazione Professionale, fino alla realizzazione del sito web	2019-2022	non previsto

Segnalazioni, suggerimenti e reclami

La valutazione degli utenti è uno strumento prezioso per comprendere eventuali punti di debolezza, ambiti da migliorare, disservizi presenti nella nostra Biblioteca.

La Biblioteca FP è a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali suggerimenti e/o reclami.

Segnalazioni, reclami e suggerimenti possono essere presentati per iscritto su apposito modulo presente in Biblioteca e consegnati al personale addetto. Non saranno tenute in alcun conto segnalazioni/reclami in forma anonima o non firmati.

La biblioteca risponde direttamente all'utente entro 7 giorni dalla data di presentazione della segnalazione.

I nostri diritti e doveri – Biblioteca e utenti

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,
- mette a disposizione degli utenti le conoscenze professionali di cui è portatore, assistendoli nelle richieste e nell'uso delle risorse documentarie e strumentali disponibili in biblioteca.

L'utente:

- rispetta le norme previste dai regolamenti,
- 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.

Appendice

Principali riferimenti normativi per l'erogazione del servizio

- Manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche (1994);
- Legge provinciale 7 novembre 1983 n.41 "Per la disciplina dell'educazione permanente e del sistema di biblioteche pubbliche" e successive modifiche ed integrazioni (modifica 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".

Entrata in vigore della presente Carta dei Servizi.

La presente Carta dei Servizi entra in vigore da gennaio 2020

