

BIBLIOTECA
Pubblica locale
A.VIVALDI
BRONZOLO

Carta dei servizi

Cosa è la carta dei servizi?

La Biblioteca: storia, patrimonio, finalità, organizzazione

Principi fondamentali

I SERVIZI

- Accesso
- Consultazione
- Reference
- Internet
- Prestito
- Prestito interbibliotecario
- Biblioweb
- Altri servizi online
- Catalogo
- Riproduzioni
- Suggerimenti di acquisto
- Donazioni
- Promozione della lettura e attività culturali

Gli standard di qualità dei servizi offerti

- progetti di miglioramento
- reclami

Appendice

- Riferimenti normativi

Che cosa è la carta dei servizi

La carta dei Servizi della Biblioteca Antonio Vivaldi è lo strumento fondamentale che definisce i tratti e le finalità essenziali della Biblioteca Vivaldi, che regola i rapporti fra Servizio e utenti, stabilendo una sorta di patto, in cui il Servizio dichiara le prestazioni che si impegna ad assicurare, il loro livello di qualità e le modalità della loro fruizione, nonché le forme di controllo messe a disposizione degli Utenti.

La Carta dei Servizi contribuisce a rendere espliciti diritti e doveri di tutti coloro che usufruiscono dei servizi della biblioteca. Con questo documento si intende offrire all'utente la opportunità di interagire con la biblioteca, affinché possa divenire parte attiva di un percorso di crescita e coinvolgimento per 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 adeguamenti al mutare delle condizioni di erogazione e fruizione dei servizi.

Ad ogni mutamento significativo delle risorse disponibili, delle modalità organizzative e delle aspettative dell'utenza deve seguire un nuovo equilibrio, che si esprime in nuovi standard di prestazione.

E' impegno del Servizio operare affinché questi standard tendano ad innalzarsi.

La biblioteca: storia, profilo, sedi e spazi, raccolte documentarie, personale

L'attività della Biblioteca Vivaldi ha inizio con la nascita dell'Associazione **"Circolo A.Vivaldi"**, nel 1977, grazie alle donazioni di libri ed opere enciclopediche da parte di cittadini e di qualche socio fondatore, è possibile così iniziare un servizio a favore delle famiglie meno abbienti. Il servizio è possibile grazie all'opera di volontariato di alcuni soci.

Nel 1990 la svolta grazie alla messa a disposizione dei locali sottostanti il Comune da parte della Giunta allora in carica. Ciò ha permesso la costituzione della **"Biblioteca pubblica locale A.Vivaldi"** gestita dal Circolo Vivaldi. Vengono acquistate nuove scaffalature e un progressivo e continuo aumento del patrimonio librario ed attrezzature idonee al proseguo della attività. Nel 1999 inizia il lavoro di trasferimento presso la attuale sede che viene inaugurata ufficialmente nel **Gennaio del 2000**.

Finalità

La Biblioteca si prefigge, come unità inserita nel sistema bibliotecario provinciale, di mettere a disposizione e di fornire agli abitanti del proprio bacino di utenza, libri e quant'altro possa essere utile allo sviluppo e formazione di base e di educazione culturale per mezzo di materiale informativo, audiovisivo, animazione culturale etc.

Fra i compiti istituzionali, la Biblioteca mette a disposizione degli utenti opere di narrativa (nei suoi vari generi), consultazione e divulgazione, periodici ed audiovisivi per il prestito e/o consultazione in loco.

Intraprende iniziative di carattere pedagogico riferite alla buona utilizzazione della Biblioteca ed ai suoi strumenti ed alla diffusione della lettura organizzando manifestazioni collaterali di promozione alla lettura.

Collaborazione e coordinamento della propria attività con altre Biblioteche del territorio con particolare riguardo alla locale scuola elementare.

Sedi e spazi

La sede della Biblioteca è sita in **Via Aquila Nera 18**, nella palazzina delle Associazioni adiacente alla palestra polifunzionale, occupa tutto il secondo piano della palazzina “circa 120 m quadri”.

All'interno esiste uno spazio dedicato ai bambini.

La biblioteca è fruibile anche da persone disabili, l'accesso è consentito tramite ascensore.

Raccolte documentarie (criteri di sviluppo, fondi speciali, procedure di scarto)

Il patrimonio complessivo della Biblioteca ammonta a circa 7000 libri/media con un incremento annuo di circa 500 unita'.

Delegato agli acquisti è il responsabile della biblioteca il quale opera in sintonia con i suggerimenti scaturiti dal consiglio di biblioteca e dalle richieste che pervengono dagli utenti.

La raccolta prevede le seguenti sezioni

- Sezione generale
- Sezione ragazzi
- Fumetti
- Sezione locale + trentino
- Periodici
- Dvd e cd musicali
- Guide
- Opere di consultazione
- Fondo Etruschi (donazione)

Le raccolte devono garantire la democrazia e il pluralismo dell'informazione, gli interessi di tutte le fasce di età e di istruzione e si impegna affinché le risorse multimediali vengano utilizzate in maniera critica e in totale sicurezza in particolar modo da parte di bambini e ragazzi.

La valutazione sui nuovi acquisti avviene in base alla consistenza ed al livello di copertura della varie aree disciplinari ed in sintonia con gli obiettivi di sviluppo.

Scarto

Per motivi di carenza di spazio la collezione presso la sede della Biblioteca Vivaldi viene monitorata, almeno due volte all'anno, per procedere allo scarto dei media deteriorati e obsoleti. I libri scartati, ma che risultano ancora in buone condizioni, vengono destinati all'iniziativa di bookcrossing, al mercatino periodico o inviati al macero.

I libri deteriorati e obsoleti vengono eliminati.

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

Donazioni

Ogni cittadino può portare in biblioteca i libri in suo possesso, come elargizione, sarà a nostra discrezione accettarli o rifiutarli in relazione all'argomento trattato ed alla loro utilità e stato di conservazione.

Non vengono ritirate opere di consultazione non più attuali.

I libri acquistati o donati vengono conservati sugli scaffali a disposizione del pubblico, e a discrezione del Responsabile verranno eliminati quando non richiesti da più tempo od obsoleti o non rispettano più le tendenze del momento.

Personale

Presso la Biblioteca Vivaldi presta **servizio solo personale volontario**.

Il responsabile con funzione di coordinamento, catalogazione, scarto

e prestiti e

Nr.7 collaboratori volontari con funzione di accoglienza, prestito, restituzione, informazione agli utenti.

Organi di Biblioteca

- Legale rappresentante dell'Associazione
- Presidente del Consiglio di Biblioteca
- Responsabile della Biblioteca
- Consiglio di Biblioteca(7 membri fra i quali un rappresentante del comune, uno della scuola, un rappresentante della cultura religiosa)

SERVIZI

L'accesso alla Biblioteca Vivaldi è libero e gratuito, si può accedere anche per mezzo di ascensore.

L'orario di apertura è il seguente:

| | |
|-------------------|---------------|
| Lunedì | 15,00 – 19,00 |
| Martedì | 15,00 – 17,30 |
| Mercoledì/Giovedì | 15,00 – 17,00 |
| Sabato | 10,00 – 11,30 |

La Biblioteca fornisce i servizi nel rispetto del principio di eguaglianza, senza distinzione d'età, sesso, orientamento sessuale, razza, religione e nazionalità.

I residenti fuori provincia ma con continuità lavorativa o di studio o domicilio possono accedere al prestito esibendo un documento e sottoscrivendo un modulo attestante il possesso delle condizioni richieste. Anche i cittadini non comunitari possono accedere al prestito presentando una dichiarazione scritta del datore di lavoro o della scuola/università.

L'iscrizione si presenta di persona, con un documento di identità valido ed il tesserino magnetico del codice fiscale che funge da tessera di iscrizione alla biblioteca, compilando apposito modulo prestampato, l'utente viene informato che con l'iscrizione può accedere anche alle altre biblioteche del sistema catalogo **Explora**.

Per l'iscrizione dei minorenni è necessaria l'autorizzazione scritta di un genitore o di chi ne fa le veci.

La maggior parte del patrimonio è ammessa al prestito, possono essere presi in prestito **5 libri+5opere multimediali**, per ogni sede del sistema bibliotecario.

Sono escluse le opere di consultazione.

Il prestito è personale e l'utente risponde delle opere prese in prestito.

Le opere prese in prestito non possono essere cedute a terzi, nemmeno per un breve periodo.

Non sono ammessi animali in biblioteca.

L'uso del cellulare è consentito con moderazione in maniera da non recare disturbo agli altri utenti presenti.

Consultazione

La consultazione in sede delle opere collocate "a scaffale", dei periodici e dei giornali/riviste è **libera e gratuita**, l'utente può accedere direttamente allo scaffale e prelevare l'opera che intende consultare.

Il servizio è previsto nell'orario di apertura della biblioteca senza alcuna altra formalità, informando l'utente sulla responsabilità del corretto uso del materiale ricevuto.

Reference

Eventuali richieste di informazioni, ricerche bibliografiche, vengono fornite agli utenti **gratuitamente** utilizzando anche i mezzi multimediali a disposizione dal bibliotecario in servizio durante l'orario di apertura.

Per ricerche Bibliografiche approfondite è consigliabile prendere accordi con il personale.

Internet

Attualmente non è disponibile un servizio Internet a disposizione del pubblico.

Prestito

E' prevista la disponibilità al prestito personale gratuitamente a tutte le persone iscritte al sistema bibliotecario provinciale e se non iscritte previa presentazione di un documento, per i minori necessita l'autorizzazione di chi ne esercita la patria potestà.

Non vengono ammesse al prestito le opere enciclopediche o altro materiale di notevole importanza.

Ogni utente può prelevare **nr.5 libri+5opere multimediali**, la durata del prestito varia a seconda del materiale preso in prestito.

Durata del prestito:

Libri 30gg

Riviste 7 gg

Altro materiale (dvd, mat.digitale etc) 15gg

Eventuale ritardo nella restituzione, danno o smarrimento dei documenti, prevede sanzioni a carico dell'utente.

Dal 11^ giorno dalla scadenza 0,50e

Dal 21^g dalla scadenza 1,00e

Dal 31^g dalla scadenza 1,50e

L'invio del quarto sollecito comporta la sospensione dai prestiti

Il danneggiamento o smarrimento del materiale di biblioteca, comporta all'utente il riacquisto dell'opera in sostituzione di quella danneggiata o smarrita.

E' previsto il rinnovo del prestito (per la durata del I prestito), sempre che il documento non sia già stato richiesto/prenotato da altro utente.

Prestito interbibliotecario

Il sistema Bibliotecario provinciale prevede il Prestito interbibliotecario gratuito, con la finalità di rendere possibile la circolazione di libri e media in tutto il territorio. Scopo principale favorire la ricerca, lo studio, l'educazione permanente e l'aggiornamento professionale. Le biblioteche che collaborano al progetto, elencate nel regolamento delle biblioteche dell'Alto Adige

La Biblioteca **A.Vivaldi** 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.

Biblioweb

Gli utenti iscritti al sistema delle biblioteche italiane della provincia di Bolzano possono accedere a Biblioweb biblioweb.medialibrary.it, un portale di risorse digitale che offre l'accesso da qualunque luogo e gratuitamente, a quotidiani italiani e stranieri, ebook, 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

E' possibile usufruire via WEB dei seguenti servizi:

- Prorogare opere prese in prestito (se non già prenotate da altro utente)
- Prenotare libri/media o cancellare la prenotazione
- Verificare la storia dei prestiti
- Controllare le scadenze

La biblioteca dispone di un sito Internet, che viene aggiornato una volta al mese o quando se ne renda necessario.

www.bibliotecavivaldi.it

bibliotecavivaldi@tiscalinet.it

tel. +39 0471 596024

Catalogo

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

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, le date di scadenza, prorogare i prestiti un giorno prima della scadenza e prenotare nuovi media.

Riproduzioni

Durante l’orario di apertura al pubblico è possibile richiedere la riproduzione in fotocopia di documenti presenti in biblioteca, nei limiti e con le modalità previste dalle norme sul diritto d’autore.

Il servizio è a pagamento (1,00 euro).

Non è consentito riprodurre manoscritti, opere rare e di pregio.

Suggerimenti d’acquisto

Si accettano suggerimenti di acquisto da parte degli utenti le quali verranno valutate e prese o meno in considerazione sulla base delle esigenze di bilancio e delle finalità della Biblioteca.

Per presentare una richiesta d’acquisto si può compilare l’apposito modulo reperibile in biblioteca, oppure inviando una e-mail all’indirizzo

bibliotecavivaldi@tiscalinet.it

Si cercherà di soddisfare la richiesta nel minor tempo possibile

Donazioni

Ogni cittadino può portare in biblioteca i libri in suo possesso, come elargizione, che verranno inclusi nella collezione della Biblioteca solo se pertinenti e in buono stato.

Non vengono ritirate enciclopedie e testi scolastici.

Promozione della lettura e attività culturali

La biblioteca Vivaldi fa parte integrante del Centro di sistema Laives, Bronzolo, Vadena al cui vertice si trova la Biblioteca D.Bosco di Laives.

Coopera proficuamente con le scuole elementari di lingua italiana di Bronzolo che fanno parte del Circolo didattico di Egna, con la scuola dell'infanzia in lingua italiana di Bronzolo e con l'asilo nido (casabimbotagesmutter) che si trova al piano terra dello stesso edificio della biblioteca.

All'interno della Biblioteca vengono esposte all'attenzione degli utenti le novità librarie su degli appositi scaffali.

Promozione della lettura: vengono organizzate all'interno della biblioteca delle serate di presentazione di scrittori locali e non, che vengono pubblicizzate attraverso il sito internet, volantini articoli di giornale.

Sono previsti nr.10 incontri con i bambini nr.4 incontri per gli adulti.

La cooperazione con le scuole elementari prevede incontri in biblioteca con gli scolari che prendono visione della biblioteca, pongono domande interessandosi della attività della biblioteca stessa.

Proficua anche la cooperazione con la scuola materna e l'asilo nido per i quali vengono previsti dei progetti di letture animate in biblioteca che vengono concordati con le responsabili delle strutture.

Standard di qualità dei servizi offerti

La Biblioteca Vivaldi si ispira a criteri di efficacia ed efficienza nella gestione della attività e dei servizi offerti.

Il rapporto costante con l'utenza, lo scambio continuo di informazioni è principio fondamentale per garantire efficienza e grado di soddisfacimento degli utenti ed attivare eventuali correttivi.

Per questo sono stati adottati dei parametri qualitativi atti al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

| Servizio offerto | Standard di qualità | obiettivo 2019/2022 | indennizz |
|---|--|--|--------------|
| Organizzazione di Iniziative ed eventi culturali | Numero di iniziative di promozione alla lettura organizzate durante l'anno | Nr.8 incontri con i bambini dell'asilo nido e scuola dell'infanzia Nr 2 incontri in biblioteca con l'autore 4 incontri con i bambini della scuola primaria | non previsto |
| | Comunicazione delle manifestazioni sul sito Internet e Facebook | Comunicazione almeno 10 gg.prima | non previsto |

Biblioweb

| | | |
|--|--|--------------|
| Comunicazione del servizio al pubblico | disponibilità a dare informazioni sui contenuti e modalità di accesso alla piattaforma | non previsto |
| Accesso alla piattaforma | Non esiste pc a disposizione del pubblico | |

Desiderata utenti

| | | |
|--|---|--------------|
| Intervallo di attesa tra la Proposta e la risposta | Si porta a conoscenza dell'utente che la proposta verrà esaudita con il primi acquisti previsti | non previsto |
|--|---|--------------|

Progetti di miglioramento

Per razionalizzare al meglio il servizio multimediale, e corrispondere al meglio alle esigenze e richieste dell'utente, si pensa alla sua riorganizzazione acquistando nuovi scaffali offrendo così una maggior visibilità al materiale esposto con una più netta suddivisione fra adulti e ragazzi.

Si prevede di attuare il tutto entro il 2020 compatibilmente con le risorse disponibili.

Suggerimenti e reclami

L'utente può presentare suggerimenti o reclami su un registro istituito appositamente o tramite e-mail

Email: **bibliotecavivaldi@tiscalinet.it**

La Carta dei servizi potrà essere aggiornata ogni volta che se ne renda necessario o ad ogni cambio del consiglio di biblioteca (tre anni).

Bronzolo Ottobre 2019

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 20n Aprile 1993 n.9,e con la legge provinciale 13 Ottobre 1993 .15)

Decreto del Presidente della Giunta provinciale di Bolzano 4 Marzo 1996, n13 – Regolamento concernente le biblioteche pubbliche

Regolamento Europeo UE/2016/679 sulla protezione dei dati

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 1994:2principi sull'erogazione dei servizi pubblici"



AUTONOME
PROVINZ
BOZEN
SÜDTIROL



PROVINCIA
AUTONOMA
DI BOLZANO
ALTO ADIGE

