

CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA dell'IPRASE

La biblioteca **dell'Iprase aderisce** al Sistema bibliotecario trentino e alle impostazioni generali caratterizzano il sistema stesso. In particolare il Sistema Bibliotecario Trentino riconosce e fa propri quali principi generali del proprio operato:

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

GLI STRUMENTI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

La biblioteca dell'Iprase garantisce l'erogazione dei servizi disponendo di:

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

I SERVIZI

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

1. Accesso agli spazi della biblioteca

L'accesso è libero e gratuito. In presenza di barriere architettoniche si adottano soluzioni per non limitare la fruizione del servizio.

2. Lettura e consultazione in sede

La dotazione documentaria della biblioteca è disponibile alla consultazione in sede secondo l'ordine delle richieste.

3. Tessera di iscrizione

Omissis

4. Prestito

Omissis

5. Prestito interbibliotecario

Omissis

6. Informazione, consulenza, orientamento e comunicazione

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

La biblioteca **dell'Iprase** comunica utilizzando strumenti idonei ed adeguati per raggiungere l'utenza.

7. dotazione e documentazione

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

8. Consultazione on line del catalogo e Navigazione Internet

La biblioteca **dell'Iprase** garantisce il collegamento ad internet per la consultazione del CBT. La biblioteca dell'Iprase può mettere a disposizione postazioni o abilitazioni wifi per la navigazione libera. Le modalità di utilizzo degli accessi internet seguono specifica disciplina disponibile presso la biblioteca.

9. Iniziative

La biblioteca **dell'Iprase** propone iniziative specifiche rivolte anche a particolari fasce d'utenza. Favorisce anche la proposta e la realizzazione di iniziative culturali organizzate dall'utenza ed in particolar modo dal volontariato organizzato. Ne dà informazione con le modalità più opportune e ne documenta i risultati.

10. Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

La biblioteca **dell'Iprase** aderisce alle iniziative di rilevazione dei livelli di soddisfazione degli utenti proposte dal sistema e ne utilizza i risultati per migliorare costantemente i servizi offerti. Può autonomamente realizzare rilevazioni di interesse proprio e specifico.

GLI IMPEGNI DELLA BIBLIOTECA E DEGLI UTENTI

– RISPETTO ALL'ORGANIZZAZIONE

A. Ambienti

La biblioteca **dell'Iprase** si impegna a mettere a disposizione ambienti adeguati e confortevoli, fruibili per almeno 200 giorni all'anno, con specifiche segnaletiche riferite alla tipologia d'utenza o alla tipologia della documentazione.

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

B. Raccolte documentarie

La biblioteca dell'Iprase si impegna a offrire la dotazione documentaria catalogata, ordinata e aggiornata secondo gli indirizzi della Carta delle Collezioni provvedendo almeno una volta all'anno ad attività di scarto del materiale deteriorato ed ogni cinque anni ad attività di revisione delle raccolte non più rispondente alle esigenze dell'utenza. Si impegna a curare una sezione che rappresenti le pubblicazioni di ambito territoriale locale.

L'utente della biblioteca dell'Iprase si impegna ad utilizzare la dotazione documentaria con modalità idonee a non pregiudicarne lo stato di conservazione e la fruizione da parte di altri utenti.

C. Personale

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

L'utente della biblioteca dell'Iprase si impegna ad adottare nei confronti del personale comportamenti ed atteggiamenti rispettosi e a segnalare eventuali problemi riferibili al personale stesso attraverso modalità codificate (iprase@iprase.tn.it, o specifico modulo).

D. Risorse

La biblioteca dell'Iprase si impegna ad impiegare risorse economiche, strumentali ed organizzative che garantiscano il buon funzionamento della struttura, delle attività e dei servizi, compreso l'aggiornamento della dotazione.

L'utente della biblioteca dell'Iprase si impegna a segnalare attraverso modalità codificate (iprase@iprase.tn.it, o specifico modulo) eventuali disfunzioni, mancati funzionamenti o disservizi.

- RISPETTO AI SERVIZI

1. Accesso agli spazi della biblioteca

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

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

2. LETTURA E CONSULTAZIONE IN SEDE

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

L'utente della biblioteca dell'Iprase si impegna a leggere e/o consultare la documentazione documentaria in sede nel rispetto della stessa. Al termine della consultazione, lascia i documenti sul tavolo. Qualora il dotazione non sia disponibile a scaffale aperto o richieda l'utilizzo di strumentazioni tecniche particolari l'utente si impegna a chiederne la disponibilità e a seguire le indicazioni fornite dal personale anche al termine dell'utilizzo.

3. TESSERA

omissis

4. PRESTITO omissis

5. IL PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO DI SISTEMA omissis

6. INFORMAZIONE, CONSULENZA, ORIENTAMENTO E COMUNICAZIONE

La biblioteca dell'Iprase si impegna a:

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

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

7. DOTAZIONI LIBRARIE E DOCUMENTAZIONE

La biblioteca dell'Iprase si impegna a:

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

Aggiornare le proprie collezioni con nuove acquisizioni e con attività di scarto;

Seguire nell'implementazione delle collezioni i desiderata dell'utenza anche mettendo in atto attività di raccordo tra biblioteche del sistema per un più funzionale arricchimento della dotazione che tenga conto delle specificità e della collocazione territoriale delle biblioteche,

Rispettare la politica di incremento della dotazione, così come definita dalla "Carta delle collezioni" della propria struttura, di sistema e di eventuali altre strutture con le quali ha attivato collaborazioni virtuose.

L'utente della biblioteca dell'Iprase si impegna a:

Segnalare attraverso apposita modulistica le acquisizioni desiderate e ritenute significative;

Favorire l'arricchimento della dotazione attraverso donazioni qualora in sua disponibilità;

Rispettare le motivate decisioni del personale qualificato in merito alle proprie segnalazioni e donazioni.

8. CONSULTAZIONE ON LINE DEL CATALOGO E NAVIGAZIONE INTERNET

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

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

9. INIZIATIVE

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

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

10. ATTIVITÀ DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

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

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

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La biblioteca dell'Iprase si impegna, nel rispetto della struttura generale della Carta dei Servizi delle Biblioteche del SBT, ad aggiornare la Carta dei Servizi per la parte di specifica competenza ogni qualvolta vengano aggiunti o modificati i servizi previsti. L'aggiornamento avviene con delibera dell'organo istituzionale competente che ne prevede anche le modalità di divulgazione e di informazione all'utenza e alla struttura provinciale competente in materia di Sistema Bibliotecario Trentino.