

carta dei servizi

Biblioteca Endidæ

UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ
CONTINUITÀ
ACCESSIBILITÀ
DIRITTO DI SCELTA
PARTECIPAZIONE
CHIAREZZA E TRASPARENZA
EFFICACIA ED EFFICIENZA
GRATUITÀ



Sommario

- 4 Presentazione
 - 5 Che cos'è la Carta dei Servizi?
 - 6 La biblioteca • storia, profilo
 - 8 La missione della nostra biblioteca
 - 9 Sedi e spazi • sede centrale e punti di prestito
 - 10 Raccolte documentarie • Personale
 - 12 I principi fondamentali
 - 16 I servizi
 - 28 Gli standard di qualità dei servizi offerti
 - 30 I progetti di miglioramento
 - 32 Reclami e suggerimenti
- Appendice



AUTONOME PROVINZ
BOZEN - SÜDTIROL
Abteilung 15 - Italienische Kultur



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



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.

“Prima edizione: gennaio 2020”

Approvata con deliberazione della Giunta Comunale n. 316 del 5/12/2019.

Presentazione

La Carta dei Servizi è uno strumento fondamentale con il quale la biblioteca presenta i propri servizi e dichiara gli obiettivi che si impegna a raggiungere. Una delle principali priorità della biblioteca è stabilire e mantenere vivo il rapporto con la comunità e con chi frequenta la biblioteca. Le osservazioni, le critiche, i suggerimenti e i consigli devono essere tenuti nella più alta considerazione e diventare il motore che spinge la biblioteca verso un continuo miglioramento. La Carta dei Servizi della

Biblioteca evidenzia l'impegno a fornire informazioni chiare e trasparenti, ad esplicitare diritti e doveri e strategie di miglioramento per un servizio a misura dell'utente. La Carta rappresenta quindi uno dei principali strumenti di tutela dell'utenza vincolando la biblioteca a rispettare standard di qualità misurabili e verificabili nel rispetto delle risultanze delle periodiche indagini di soddisfazione dell'utenza.



Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei servizi della Biblioteca descrive le modalità di erogazione dei servizi della Biblioteca, allo scopo di favorire un rapporto diretto tra la Biblioteca e i propri utenti. La Carta ha validità pluriennale e verrà rinnovata al raggiungimento degli obiettivi dichiarati e nel momento in cui dovessero intervenire variazioni rispetto a quanto indicato. 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 l'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. È impegno del Servizio operare affinché questi standard tendano ad innalzarsi. La carta è resa pubblica attraverso la pubblicazione sul sito web della biblioteca www.biblioendidae.it ed è in distribuzione gratuita presso la biblioteca, affinché ogni utente possa prenderne visione o averne copia.



LA BIBLIOTECA: storia, profilo, sedi e spazi, raccolte documentarie, personale

Inizialmente gestita da personale insegnante, la biblioteca è sorta nel 1980 come Centro Sociale di Educazione Permanente. Nel 1983, con il passaggio all'UDAE (Unione delle Associazioni di Egna) ha preso il nome di Biblioteca UDAE. Il Comune di Egna ne ha assunto la gestione nel 1993, denominandola Biblioteca comunale in lingua italiana. Alla precedente funzione di biblioteca di pubblica lettura si è venuta ad affiancare così quella di biblioteca centro di sistema, qualifica che implica il compito di svolgere la propria attività collaborando e supportando le altre biblioteche presenti nel suo bacino di utenza. Il trasferimento nell'attuale sede all'interno del "Piccolo Palazzo Provinciale" risale al 2002 e coincide con il cambio di nome dovuto al ritrovamento della stazione romana di ENDIDAE. La Biblioteca, quale centro informativo locale, si configura sia come istituzione deputata alla raccolta e alla fruizione di documenti e di informazioni di interesse generale, sia come biblioteca storica di documentazione e di conservazione per quanto riguarda il Comune di Egna ed il suo territorio.



La missione della nostra biblioteca

La Biblioteca Endidae è un servizio gestito dal Comune di Egna in forma diretta per rispondere ai bisogni di informazione, crescita e sviluppo culturale e professionale dei cittadini, per sostenere l'attuazione del diritto allo studio, i percorsi della formazione permanente, le esigenze legate all'intrattenimento e all'impiego del tempo libero. La biblioteca costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali, contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future, si propone come testimonianza dell'identità locale, svolgendo servizi di documentazione sulla realtà cui fa riferimento. La biblioteca vuole favorire e rendere duraturo questo contatto con la generalità dei cittadini grazie all'adozione di orari comodi e alla disponibilità di spazi e ambienti confortevoli, alla competenza e disponibilità del personale addetto, alla qualità e ricchezza delle raccolte e all'offerta di strumenti congrui ai bisogni conoscitivi della contemporaneità. Come servizio pubblico di base, volto

ad assicurare a tutti un libero ed equo accesso alle informazioni e alle idee, la biblioteca si rivolge alla totalità degli utenti reali e potenziali. Essa si rivolge a pubblici differenziati (per età, cultura, nazionalità), mira a dare risposte ad esigenze informative e conoscitive diverse (informazione bibliografica, assistenza alle ricerche scolastiche, reference personalizzato, consigli di lettura), a garantire diverse modalità di fruizione (studio individuale e collettivo, lettura in relax, orientamento informativo e bibliografico assistito), mettendo a disposizione documenti eterogenei (nel supporto, nel contenuto, nel livello di approfondimento).

La biblioteca ispira la propria azione ai principi del Manifesto Unesco delle biblioteche pubbliche, nel perseguire la libertà e il benessere della società e degli individui. In questo senso intende porsi anche come uno spazio cittadino di qualità, liberamente utilizzabile, aperto alla condivisione e alla convivialità, un luogo di incontro e di dibattito per la crescita culturale della città.

Sedi e spazi

sede centrale e punto di prestito

Gli ambienti dedicati al servizio bibliotecario e gli spazi specifici per la consultazione e la lettura sono rispettosi delle norme di sicurezza, ariosi e confortevoli.

La biblioteca di Egna è costituita da una sede centrale, sita nell'abitato di Egna, e da un Punto prestiti sito nella frazione di Laghetti.

La biblioteca Endidae è strutturata su tre piani:

- > il piano interrato, adibito ad archivio;
- > il piano terra nel quale si trovano il reparto bambini e ragazzi, il bancone della reception e l'emeroteca;
- > il secondo piano, nel quale si trovano la postazione Internet, la sezione adulti e un'accogliente saletta audiovisivi.

> **Biblioteca Endidae**
Piazza Franz Bonatti 2/1

39044 Egna BZ
tel. 0471 820299

biblioteca@comune.egna.bz.it

www.biblioendidae.it

facebook:

> **Punto Prestiti di Laghetti**

Piazza Giovanni Prati, 1

39044 Laghetti



Raccolte documentarie

Le raccolte documentali sono catalogate secondo gli standard internazionali e periodicamente aggiornate attraverso nuove acquisizioni o implementate da donazioni e scambi. I criteri di incremento e aggiornamento delle raccolte sono esplicitati nella Carta delle collezioni della biblioteca. L'incremento delle raccolte avviene prevalentemente attraverso l'acquisto di libri, periodici, audiovisivi e risorse elettroniche, effettuato sulla base delle disponibilità di bilancio. La biblioteca favorisce la partecipazione dei cittadini alla formazione delle raccolte, dando all'utenza la possibilità di effettuare proposte di acquisto e donazioni. Il materiale pervenuto in dono viene valutato dal personale, se adatto e coerente, inserito nelle raccolte oppure regalato agli utenti. La biblioteca opera periodici interventi di revisione delle raccolte, attività che porta allo scarto del materiale bibliografico rovinato, obsoleto, non più di interesse oppure comunque non più idoneo ad offrire una risposta adeguata ai requisiti del servizio (circa 400 documenti all'anno). I documenti scartati possono essere destinati alla vendita al pubblico attraverso mercatini, oppure essere ceduti gratuitamente ad altre biblioteche, associazioni, scuole o agli utenti. Il patrimonio complessivo della biblioteca comunale ammonta a circa 30.000 libri/media, con un incremento annuo di ca. 700 unità. La raccolta comprende libri a stampa moderni, audiovisivi, risorse elettroniche, giochi, e abbraccia tutte le discipline. A questi materiali si aggiungono circa 50 riviste in abbonamento e 8 quotidiani. La fruizione dei documenti può essere effettuata con accesso diretto del pubblico ai materiali disposti a scaffale

aperto, oppure con l'intermediazione del personale bibliotecario per i materiali conservati in magazzino.

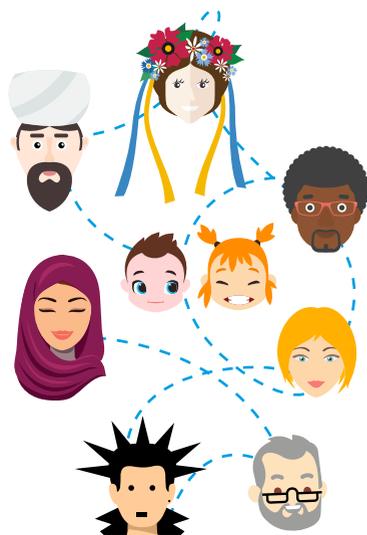
Personale

La biblioteca si avvale di personale qualificato e orientato al servizio, idoneo a rispondere alle richieste dell'utenza, svolgere le attività di back office e impegnato nelle attività di pianificazione, predisposizione, erogazione e valutazione dei servizi. Il personale fa riferimento al Codice di comportamento dei dipendenti pubblici, adottato dal Comune, e al Codice deontologico dei bibliotecari, adottato dall'AIB-Associazione Italiana Biblioteche www.aib.it/chi-siamo/statuto-e-regolamenti/codice-deontologico/. L'aggiornamento professionale permanente del personale è un impegno primario della biblioteca, avviene tramite corsi proposti dall'Ufficio biblioteche della Provincia di Bolzano e della Sezione Trentino-Alto Adige dell'Associazione Italiana Biblioteche. Il personale garantisce l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca oppure reperibili all'interno del Sistema bibliotecario altoatesino o in altro luogo attraverso il collegamento online; assiste l'utente con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza alcuna discriminazione.



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. La biblioteca Endidiae 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. Interruzioni programmate del servizio vengono comunicate con preavviso di almeno 7 giorni sul sito internet, sulla pagina Facebook e con avvisi esposti all'entrata, mentre le interruzioni impreviste vengono comunicate nei tempi più brevi possibili.

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.

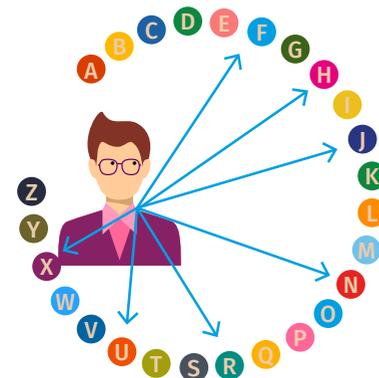
Accessibilità negli spazi

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.



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 (consequendo gli obiettivi programmati). L'offerta dei servizi è organizzata tenendo conto delle esigenze e del grado di soddisfazione espressi dagli utenti.



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. La biblioteca 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. 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.



Gratuità

La Biblioteca offre gratuitamente i servizi di base, ovvero l'accesso alla sede, la consultazione, il prestito, la consulenza bibliografica, 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 fotocopiatura di testi nel rispetto della normativa vigente, la stampa di documenti, l'utilizzo di internet con le postazioni della Biblioteca, le sanzioni amministrative in caso di ritardo sui tempi di restituzione.



I Servizi

La biblioteca è un bene dell'intera collettività che offre in forma stabile e secondo le modalità e i requisiti sotto specificati, una serie articolata di opportunità e servizi che qui vengono descritti.

Accesso

La biblioteca è liberamente accessibile a tutti.

L'orario di apertura della biblioteca Endidae è il seguente:

Lunedì		15.00-19.00
Martedì	8.30-12.30	14.00-18.00
Mercoledì	8.30-12.30	14.00-18.00
Giovedì	8.30-12.30	14.00-18.00
Venerdì	8.30-12.30	14.00-18.00
Sabato	8.30-12.30	

Nel periodo estivo, da metà giugno a fine agosto, è in vigore il seguente orario:

Lunedì		15.00-21.00
Martedì	8.30-13.30	
Mercoledì	8.30-12.30	14.00-18.00
Giovedì	8.30-13.30	
Venerdì	8.30-12.30	14.00-18.00
Sabato	8.30-12.30	

La biblioteca non effettua periodi di chiusura e rimane chiusa solamente in occasione delle festività e dei principali "ponti".

L'orario del Punto prestiti di Laghetti è il seguente:

Martedì	15.00-17.00	
Giovedì	8.30-10.30	15.00-17.00

Da metà giugno a fine agosto:

Giovedì	20.00-21.00
----------------	--------------------

L'accesso agli spazi della biblioteca è libero e non sottoposto a registrazione; nell'ingresso è attivo il sistema di antitaccheggio e conteggio anonimo del numero degli accessi. All'interno della biblioteca possono essere introdotti liberamente zaini, cartelle, borse, etc. Il consumo di cibo e bevande è consentito



nell'atrio d'ingresso; negli altri locali è ammesso solamente il consumo di bevande in bottiglia.

La biblioteca invita a non lasciare incustoditi gli oggetti personali all'interno dei locali, poiché non risponde di furti e eventuali usi impropri posti in essere da parte di altri utenti.

Gli utenti sono invitati ad impostare la suoneria dei telefoni cellulari in modalità silenziosa e a non telefonare all'interno della biblioteca.

In biblioteca sono ammessi i cani, accompagnati al guinzaglio dal proprietario, che deve avere cura che non arrechino disturbo o danni.

L'utente è tenuto a:

- > rispettare le regole della biblioteca, le scadenze, le tariffe stabilite;
- > rispettare gli orari, le norme della corretta convivenza civile, il divieto di fumare e le altre norme poste dall'amministrazione, il silenzio nelle sale di lettura, evitando di disturbare con il cellulare o in qualsiasi altro modo il pacifico godimento dei servizi offerti;
- > rispettare i documenti e gli arredi;
- > essere corretto e collaborativo con il personale;
- > consentire che il personale verifichi l'eventuale possesso di materiale bibliografico o documentario della biblioteca qualora, al passaggio dell'utente, le apparecchiature di rilevamento elettronico antitaccheggio entrino in funzione di allarme.

I genitori o chi ne fa le veci sono responsabili delle scelte e del corretto uso dei servizi da parte degli utenti minorenni, anche se lasciati soli nelle sale della biblioteca.

Essi rispondono del loro comportamento e degli eventuali danni procurati.

L'utente, anche se minore, che si presenti in condizioni non compatibili con il pubblico decoro o che tenga nell'ambito dei locali della biblioteca o delle loro pertinenze un comportamento non consono al luogo o giudicato pregiudizievole del corretto funzionamento del servizio, nonché non rispettoso della presente Carta dei servizi, dovrà essere dapprima richiamato dal personale in servizio, che, in caso di reiterata inosservanza, potrà allontanarlo dalla biblioteca.



accesso libero a tutto il materiale

Consultazione

La lettura, e la consultazione in sede del materiale documentario della biblioteca è libera. Tutto il materiale è a scaffale aperto, ossia accessibile direttamente dagli utenti, tranne un'esigua parte che si trova in magazzino ed è quindi richiedibile al personale bibliotecario. I documenti possono essere liberamente presi dagli scaffali, consultati e lasciati sui tavoli. Il personale provvede a ricollocarli. I quotidiani devono essere consultati uno per volta. L'utente è responsabile della corretta conservazione dei documenti ricevuti in consultazione e nel caso di danneggiamento è tenuto a risarcire il danno.



servizio di assistenza per le ricerche bibliografiche

Reference

Il servizio offre assistenza nello svolgimento di ricerche bibliografiche, nella localizzazione di risorse documentarie sui cataloghi, nell'orientamento verso altri servizi bibliotecari e servizi informativi territoriali. I bibliotecari forniscono riferimenti bibliografici, suggeriscono fonti informative, assistono in ricerche fattuali e tematiche tramite la tradizionale documentazione a stampa o tramite banche dati e risorse Internet. Le richieste di reference possono essere effettuate dall'utenza anche telefonicamente e via e-mail, all'indirizzo biblioteca@comune.egna.bz.it. Il servizio viene di norma effettuato immediatamente. Le ricerche bibliografiche più complesse, che necessitano di tempi non compatibili con il servizio al pubblico, possono essere differite ed evase in tempi e modi concordati con l'utente, in ogni caso non oltre le 24 ore. Il servizio è gratuito e aperto a tutti i cittadini, anche se non iscritti alla biblioteca; le fotocopie e le stampe richieste dall'utente sono invece a pagamento secondo le tariffe riportate nella sezione "Riproduzioni".



costo orario € 1,00

Postazioni Internet e rete wi-fi

La biblioteca Endidae offre ai propri utenti la possibilità di accesso ad Internet come ulteriore strumento di informazione rispetto alle fonti tradizionali. L'accesso alle 2 postazioni multimediali è consentito previa registrazione al servizio e al costo orario di € 1,00. I minori possono usare il servizio internet a partire dal compimento dei 14 anni e previa autorizzazione di un genitore/tutore, il quale dovrà firmare in Biblioteca l'apposito modulo prendendo visione del regolamento e delle raccomandazioni per la sicurezza dei minori in rete. Gli utenti hanno facoltà di scaricare, su supporti di loro proprietà, i risultati delle proprie ricerche effettuate tramite la navigazione in internet o file creati attraverso l'uso delle postazioni informatiche.

accesso libero a internet a partire dai 14 anni, i minori devono essere autorizzati da un genitore

L'uso della postazione è consentito di norma a non più di due persone contemporaneamente per postazione, per non più di un'ora al giorno, salvo eventuale estensione in caso di disponibilità. Il personale di Biblioteca garantisce l'assistenza di base agli utenti, compatibilmente con le altre esigenze di servizio. Il personale della Biblioteca non è tenuto ad esercitare la supervisione sull'uso di Internet da parte dei minori; tale attività è demandata ai genitori o a chi ne fa le veci. Dalle postazioni Internet è possibile stampare documenti in formato A4 in b/n secondo le tariffe riportate nella sezione "Riproduzioni". In biblioteca è inoltre gratuitamente attivo il servizio Wi-Fi per l'uso su dispositivi propri. Per l'accesso dei minori è necessaria autorizzazione del legale rappresentante da effettuare di persona con un documento d'identità.



si accede max 2 persone per postazione

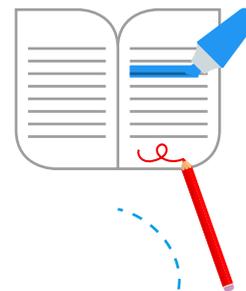
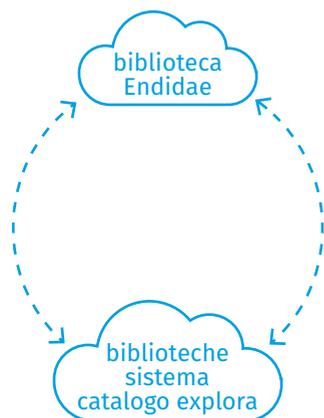
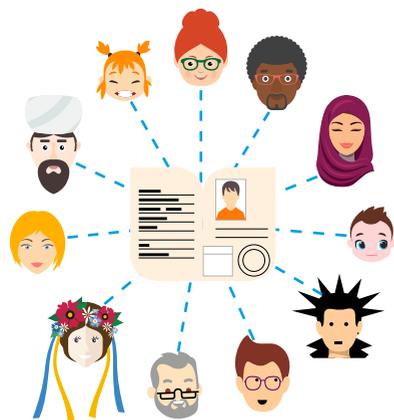


Prestito

Sono ammessi al prestito tutte le persone italiane e straniere. Per il prestito è necessaria l'iscrizione alla biblioteca, per la quale si richiede un documento di identità in corso di validità e il tesserino magnetico del codice fiscale, che funge da tessera di iscrizione alla Biblioteca. L'iscrizione è gratuita e si effettua di persona. I minori di 16 anni si possono iscrivere al prestito compilando il modulo di iscrizione firmato da un genitore o da chi ne esercita la potestà genitoriale. I dati personali sono gestiti secondo la vigente normativa sulla privacy. L'iscrizione presso la Biblioteca permette di accedere anche alle altre biblioteche del sistema catalogo Explora. È ammesso al prestito tutto il patrimonio ad eccezione delle opere di sola consultazione (dizionari, atlanti e opere enciclopediche), dei quotidiani e degli ultimi numeri delle riviste. In occasione di esami o concorsi possono essere presi in prestito per 24 ore vocabolari, codici ed opere simili. La seguente tabella indica il numero massimo di prestiti consentiti, la durata e il tipo di prestito per tipologia di materiale:

documenti della biblioteca	prestiti consentiti	durata e tipologia
Libri	5 unità	30 giorni
Riviste	3 unità	7 giorni
DVD	3 unità	7 giorni
CD - CD-ROM	3 unità	7 giorni
Cartine geografiche	3 unità	7 giorni
E-READER	1 unità	30 giorni
Audiolibri	3 unità	15 giorni
Giochi	3 unità	7 giorni

Complessivamente non possono essere presi in prestito più di 11 documenti. È possibile derogare al numero massimo di documenti del prestito per particolari categorie/esigenze (insegnanti, enti, studenti universitari, iniziative, ...). L'utente è tenuto a controllare al momento del prestito le condizioni del materiale e a segnalare eventuali danni a personale. Il



materiale preso in prestito deve essere trattato con cura e non può essere danneggiato, annotato o sottolineato.

L'utente è responsabile di tutti i danni riscontrati al materiale prestato e non segnalati al momento del prestito.

Il rinnovo del prestito è possibile per altri 7, 15 o 30 giorni, a condizione che l'opera non sia stata prenotata da un altro utente. Sono consentiti al massimo 2 rinnovi per lo stesso documento. La richiesta di rinnovo può essere effettuata, entro il termine di scadenza, in una delle seguenti modalità:

- > di persona;
- > al telefono, chiamando il numero 0471 820299;
- > per posta elettronica, all'indirizzo biblioteca@comune.egna.bz.it;
- > autonomamente tramite il portale Explora;
- > autonomamente dalla postazione di prestito automatico (self-check).

Il rinnovo dei documenti provenienti dal prestito interbibliotecario è subordinato alle disposizioni della biblioteca proprietaria.

La prenotazione dei documenti già in prestito può essere effettuata:

- > di persona;
- > al telefono, chiamando il numero 0471-820299;
- > per posta elettronica, all'indirizzo biblioteca@comune.egna.bz.it;
- > autonomamente tramite il portale Explora.

Una volta rientrata l'opera prenotata, gli operatori provvedono ad avvisare il richiedente in giornata (tramite posta elettronica, sms o telefono in base alle informazioni di contatto fornite). L'opera viene riservata per 7 giorni, trascorsi i quali il documento, se non ritirato, viene reso disponibile per altri utenti.

Per ragioni di correttezza i documenti presenti in biblioteca possono essere validamente prenotati solamente via e-mail o telefono.

Il prestito è personale.

I documenti della biblioteca devono essere trattati con cura. L'utente è responsabile per tutti i danni causati (anche sottolineature e annotazioni sulle pagine o altri danneggiamenti). In caso di smarrimento, danneggiamento o mancata restituzione del materiale, l'utente è tenuto a sostituirlo con



al box attivo 24/24 h posto all'ingresso della biblioteca



un documento identico o equivalente, secondo le indicazioni fornite dal personale della biblioteca, oppure a rifonderne il prezzo di copertina, pena la sospensione dai successivi prestiti. Al momento della restituzione dei libri e delle pubblicazioni il bibliotecario controlla se essi siano stati danneggiati. La restituzione del materiale preso a prestito può essere effettuata al bancone, alla postazione automatica o tramite un box per la restituzione 24h/24h, posto all'esterno in prossimità dell'ingresso. Non è ammessa la restituzione di documenti presi a prestito in altre biblioteche. In caso di ritardo nella restituzione delle opere in prestito, la biblioteca avvisa di norma l'utente in via bonaria tramite un messaggio sms; in caso di esito negativo la restituzione viene sollecitata tramite lettera per tre volte successive. Al secondo avviso segue una diffida legale a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, che comporta l'esclusione dal prestito per 6 mesi a decorrere dal giorno della restituzione. La riammissione al servizio è comunque subordinata alla restituzione delle opere prese in prestito o al risarcimento del danno economico. Nel dettaglio le sanzioni per i ritardi sono le seguenti:

Libri in prestito 1 mese

- > più di 10 gg. di ritardo
€ 0,50 per volume + spese postali
- > più di 20 gg. di ritardo
€ 1,00 per volume + spese postali
- > più di 30 gg. di ritardo
€ 1,50 per volume + lettera R.R. e sospensione dal prestito per 6 mesi

Media in prestito 1 settimanale

- > più di 5 gg. di ritardo
€ 0,50 per media + spese postali
- > più di 11 gg. di ritardo
€ 1,00 per media + spese postali
- > più di 21 gg. di ritardo
€ 1,50 per media + lettera R.R. e sospensione dal prestito per 6 mesi



Prestito interbibliotecario

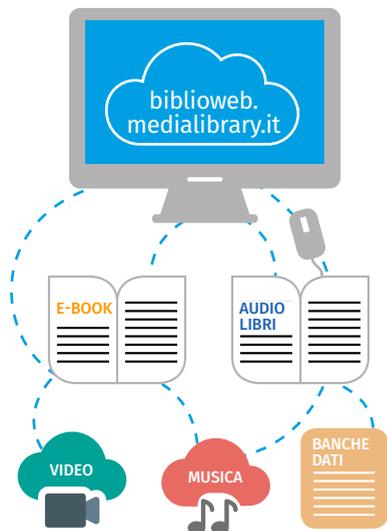
Il servizio di prestito interbibliotecario provinciale è gratuito e ha la finalità di rendere possibile la circolazione di libri e media nel territorio provinciale allo scopo di favorire la ricerca, lo studio, l'educazione permanente e l'aggiornamento professionale. Le biblioteche provinciali Dr. F. 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 Endidæ 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. 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 garante del corretto utilizzo e restituzione del materiale, che deve avvenire entro i termini previsti. La richiesta di prestito interbibliotecario può essere effettuata di persona al bancone, tramite telefono o e-mail. La durata del prestito viene stabilita dalla biblioteca prestante tenendo conto dei tempi di trasporto; è possibile rinnovare il prestito per un massimo di due volte, purché l'opera non sia prenotata da un altro utente. Non possono essere richiesti più di 3 documenti per volta. Quando il documento ordinato arriva in biblioteca, il richiedente viene avvisato tramite posta elettronica, sms o telefono in base alle informazioni di contatto fornite. L'opera viene riservata per 7 giorni, trascorsi i quali il documento, se non ritirato, viene restituito alla biblioteca proprietaria. In considerazione dei costi del presente servizio si

chiede la massima collaborazione degli utenti nel ritirare i libri nei tempi stabiliti.

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.



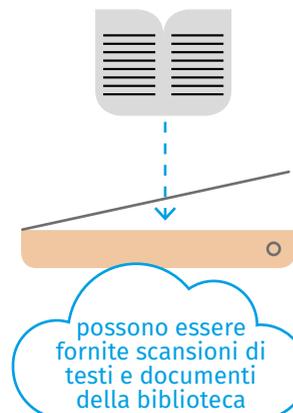
si accede al catalogo con il codice fiscale

Catalogo

Il patrimonio della Biblioteca Endidae 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, lo storico, le prenotazioni e la data di scadenza, prorogare i prestiti entro la scadenza e prenotare media che siano in prestito.

Riproduzioni

È possibile riprodurre in fotocopia i documenti di proprietà della Biblioteca, nel rispetto di quanto previsto dalle vigenti norme sulla tutela del diritto d'autore (in base alle norme attualmente vigenti è consentito fotocopiare al massimo il 15% del contenuto di un libro o di una rivista). È inoltre possibile stampare dalle



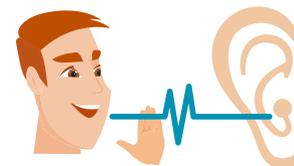
postazioni informatiche fisse. Il servizio è a pagamento secondo le seguenti tariffe:

- > fotocopia/stampa A4 b/n: € 0,10
- > fotocopia/stampa A4 b/n fronte retro: € 0,15
- > fotocopia/stampa A3 b/n: € 0,15
- > fotocopia/stampa A3 b/n fronte retro: € 0,20

Non è consentita la riproduzione delle opere che per dimensione e caratteristica del supporto possano deteriorarsi. Possono essere fornite scansioni di testi, illustrazioni e documenti posseduti dalla Biblioteca, nel rispetto della normativa vigente sulle riproduzioni. Le scansioni possono essere in alternativa spedite tramite la posta elettronica della biblioteca all'indirizzo fornito dal richiedente. Il personale bibliotecario non fornisce scansioni su supporti personali. L'utente si assume ogni responsabilità per l'uso delle riproduzioni fornite. Il servizio è gratuito.

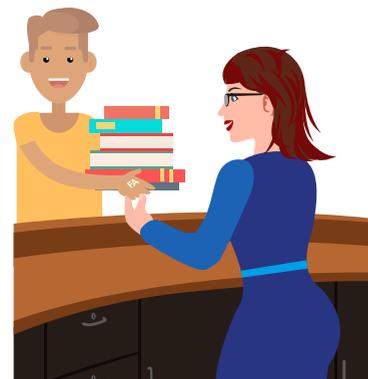
Suggerimenti d'acquisto

L'utente può suggerire l'acquisto di un libro o di una rivista compilando l'apposito modulo. Le opere richieste vengono acquistate quando il contenuto, il livello di trattazione, il formato e il costo risultino in linea con la natura delle raccolte e le finalità della biblioteca. Ad acquisto avvenuto l'utente verrà avvisato e il documento è a lui riservato per 7 giorni.



Donazioni

La biblioteca accetta in dono libri e documenti in buone condizioni riservandosi una selezione. I materiali donati vengono inseriti nella collezione, inviati ad altre biblioteche, messi a libera disposizione degli utenti o avviati al macero; per questa ragione il donatore, prima di consegnare i suoi libri alla biblioteca, deve controllarli con attenzione, trattenendo per sé quelli che intende ancora conservare. In ogni caso, considerato lo scarsissimo spazio disponibile per lo stoccaggio dei cartoni e la





successiva selezione, prima di consegnare i libri che si intendono donare occorre prendere contatto con la biblioteca. La biblioteca non è in grado di raccogliere a domicilio i libri donati e la consegna deve essere fatta dal donatore.

Accesso alla rete elettrica

Gli utenti possono collegare i propri dispositivi alle rete elettrica della biblioteca. Non è consentito stendere cavi di alimentazione elettrica lungo il pavimento.

Promozione della lettura e attività culturali

La Biblioteca è luogo di incontro, di scambio di esperienze e di conoscenze: organizza, in sinergia con enti e associazioni del territorio, iniziative volte a promuovere la lettura e la frequentazione della struttura (conferenze, presentazione di libri, incontri con gli autori, gruppi di lettura, laboratori, letture animate, proposte culturali e ricreative che contribuiscano a percepire e vivere la biblioteca come luogo positivo e amichevole). La Biblioteca Endidae svolge un'intensa attività rivolta a bambini e ragazzi: organizza incontri e attività tenuti sia durante la frequenza scolastica sia nel tempo libero. La biblioteca collabora con le scuole del territorio e con altri istituti o enti alla realizzazione di progetti che abbiano come fine la diffusione della lettura tra bambini e ragazzi.

La Biblioteca accoglie le richieste di scolaresche e gruppi interessati ad effettuare visite guidate o giochi diretti a spiegare il sistema di collocazione dei libri sugli scaffali. Le stesse devono essere prenotate.



Gli Standard di qualità dei servizi offerti

La biblioteca si impegna a garantire alcuni requisiti minimi di servizio di seguito esplicitati.

Continuità

Chiusura

Giorni di chiusura feriali nell'arco dell'anno max 10 gg

Riduzioni dell'orario standard nel corso dell'anno max 25 ore

Cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio

Comunicazione di eventuali cambiamenti o interruzioni non dovuti ad emergenze Almeno 7 gg prima

Nel caso di chiusure o riduzioni di orario connesse a eventi straordinari non prevedibili o in caso di partecipazione del personale a scioperi o assemblee sindacali, la biblioteca si impegna a dare tempestiva comunicazione delle possibili riduzioni o interruzioni dei servizi tramite avvisi distribuiti in sede, tramite il portale web e tramite Facebook

Puntualità

Iscrizione

Intervallo di tempo tra la consegna del modulo compilato e l'avvenuta iscrizione max 15 min.

Prestito

Intervallo d'attesa per la consegna del libro max 5 min. *se il libro è collocato a magazzino*

Prestito interbibliotecario provinciale

Intervallo d'attesa tra la richiesta e la consegna del libro max 15 gg.

Ricerche bibliografiche semplici

Intervallo di tempo tra la richiesta e la risposta max 15 min.

Ricerche bibliografiche complesse

Intervallo di tempo tra la richiesta e la risposta max 24 ore

Completezza

Acquisizione materiale

Numero annuale di nuove acquisizioni (libri e materiali multimediali) min. 700

Quotidiani

Numero abbonamenti min. 6

Riviste

Numero abbonamenti sottoscritti min. 50

Promozione

Attività con le scuole

Numero appuntamenti annui min. 5

Iniziative rivolte alla generalità del pubblico

Numero appuntamenti annui min. 10

Bibliografie

Numero annuo bibliografie proposte min. 2

Comunicazione

Informazione

Presenza delle attività sul sito internet del Comune, sulla pagina facebook della biblioteca, sulla newsletter del Comune e sul materiale promozionale ogni evento

Gestione dei reclami

Intervallo di attesa tra la presentazione del reclamo e la risposta all'utente max 5 gg

Bibliografie

Numero annuo bibliografie proposte min. 2

Il numero di giorni si intende sempre come giorni lavorativi

I progetti di miglioramento

Come saranno realizzati e gli obiettivi

Il miglioramento dei servizi offerti

- > Garantendo fasce di apertura al pubblico ampie e funzionali, mantenendo e se possibile migliorando gli standard attuali.
- > Perseguendo una costante azione di formazione del personale, sia sul piano relazionale, sia nei settori più specifici.
- > Destinando adeguate risorse per la qualità del patrimonio della Biblioteca.

Il miglioramento della fruibilità delle risorse

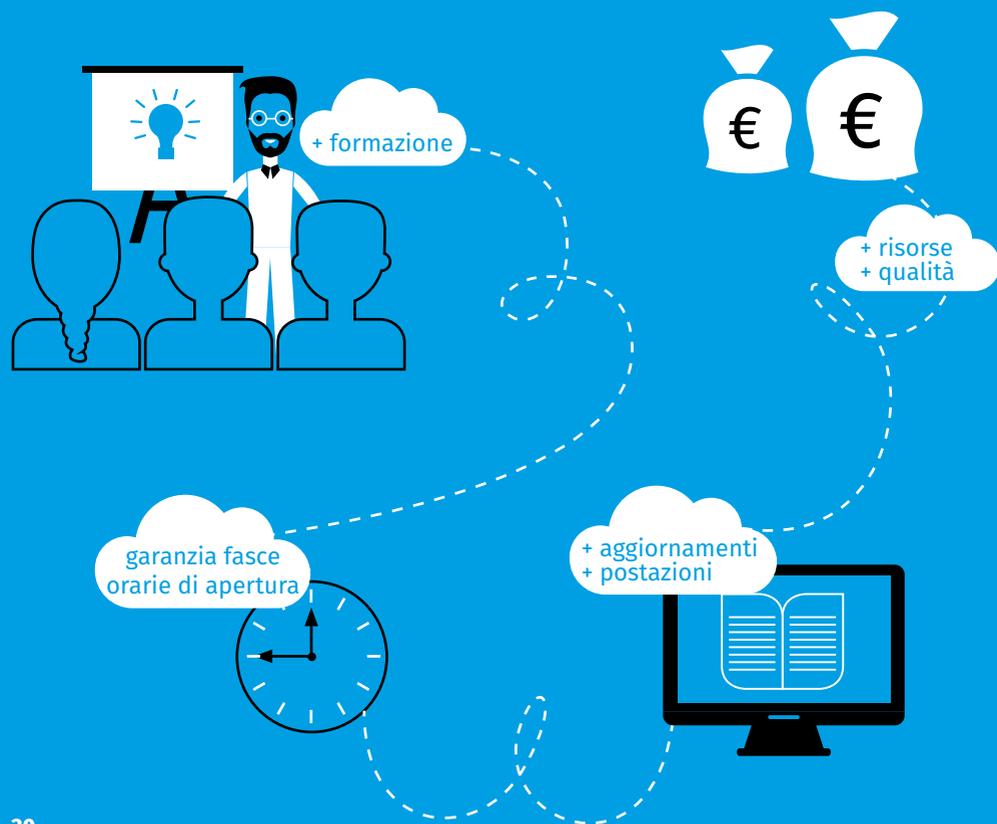
- > Costante aggiornamento del catalogo on line, con l'inserimento delle nuove acquisizioni ed il progressivo recupero del pregresso.
- > Ammodernamento e sviluppo delle tecnologie multimediali ed informative.
- > Potenziamento delle postazioni internet.

La garanzia di accesso per tutti i cittadini, senza forme di discriminazione

- > Garantendo l'accesso alla biblioteca a tutti, senza alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, operando scelte pluraliste nella sezione dei materiali ed offrendo nei confronti delle persone diversamente abili, ove non fosse possibile abbattere immediatamente le barriere architettoniche, servizi alternativi.

La promozione della lettura

- > Organizzando incontri, eventi e occasioni per far conoscere ai cittadini adulti e giovani le biblioteche, offrendo momenti di approfondimento culturale



Reclami e suggerimenti

L'ascolto dell'utenza è un impegno prioritario dell'Amministrazione comunale e della Biblioteca.

Segnalazioni, suggerimenti e reclami vengono ascoltati e accettati.

- > **Suggerimento:** ogni comunicazione che contiene indicazioni, proposte o pareri utili per migliorare un servizio e renderlo più vicino alle aspettative dell'utente.
- > **Segnalazione:** ogni comunicazione destinata a far presente una situazione che potrebbe compromettere l'efficacia del servizio: fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti su cui l'utente ritiene che la biblioteca debba porre la propria attenzione, intervenendo con un'azione di rimedio.
- > **Reclamo:** ogni comunicazione, espressione di insoddisfazione che ha scopo di informare di un danno prodotto da un disservizio.

Sarà mantenuta traccia e data risposta scritta unicamente a segnalazioni, suggerimenti e reclami presentati in forma scritta e non anonima. Gli stessi potranno essere prodotti:

- direttamente in Biblioteca;
- per posta ordinaria alla Biblioteca;
- via mail all'indirizzo biblioteca@comune.egna.bz.it

La biblioteca si impegna a rispondere entro 15 giorni dalla data di presentazione della segnalazione, del suggerimento o reclamo.

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".

Modulo reclami e suggerimenti

Gentile utente,

> i reclami/suggerimenti degli utenti sono strumenti preziosi per ottimizzare la qualità dei servizi della Biblioteca. La preghiamo di compilare in ogni sua parte questo modulo che può essere consegnato o inoltrato via e-mail o via posta direttamente alla Biblioteca.

Reclami e suggerimenti:

- Interruzione del servizio
- Modulistica poco chiara
- Personale poco cortese
- Informazione insufficiente/errata
- Eccessivi tempi di attesa
- Mancato rispetto dei tempi
- Mancato rispetto degli standard della carta dei servizi
- Altro (specificare)

Potrebbe fornire una breve descrizione del reclamo?

Ha suggerimenti per la semplificazione del servizio?

Il reclamo o il suggerimento riguarda:

- Prima informazione
- Prestito
- Distribuzione
- Assistenza e informazione
- Prestito interbibliotecario
- Internet
- Altro (specificare)

Vuole invece esprimere un complimento?

Dati personali

Cognome

Nome

e-mail

Firma

Tel.

Data

Reclamo
(riservato alla Biblioteca)

EVASO IL:

/ /

Indicando le proprie generalità l'utente dà l'assenso al trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento EU 679/2016 in materia di privacy, tali dati verranno utilizzati esclusivamente per l'invio di comunicazioni relative al presente reclamo/suggerimento e non verranno comunicati a terzi per alcun motivo.



Biblioteca Endidae
Egna (BZ) • Piazza F. Bonatti 2/1
tel. 0471.820299 • fax 0471.823560
biblioteca@comune.egna.bz.it



Comune di Egna
Gemeinde Neumarkt