



**Carta dei Servizi**  
**della**  
**BIBLIOTECA SPECIALISTICA**  
**DELL'ISTITUTO CULTURALE MÖCHENO/BERSNTOLER KULTURINSTITUT**

**A- Premessa**

La Biblioteca del Bersntoler Kulturinstitut/Istituto culturale mòcheno garantisce la conservazione nel tempo del patrimonio librario descritto nella Carta delle Collezioni e fornisce agli utenti i servizi descritti nella presente Carta dei Servizi.

La presente Carta regola le modalità di offerta e fruizione dei servizi e in generale le modalità di relazione tra il personale della Biblioteca e i suoi utenti.

Consiste in un accordo e un impegno reciproco. Qualora si verificasse il mancato rispetto della Carta da parte della Biblioteca, l'utente ha la possibilità di segnalarlo attraverso un apposito modulo. Qualora si verificassero invece mancanze da parte dell'utente, la Biblioteca si riserva il diritto di sospenderlo dal servizio.

**B- Validità della Carta dei Servizi**

La presente Carta rimane in vigore finché non si renda necessario aggiornarla a seguito di adeguamenti di carattere normativo o gestionale. L'aggiornamento avviene con deliberazione del Consiglio di Amministrazione che ne prevede anche le modalità di divulgazione e di informazione all'utenza.

**C- Principi generali**

La biblioteca appartiene all'insieme delle biblioteche che costituiscono il sistema bibliotecario trentino e aderisce quindi ai principi generali che informano il sistema stesso, quali:

1. il principio di eguaglianza degli utenti nell'esercizio dei loro diritti nei confronti del servizio bibliotecario e nelle opportunità di accesso e 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, impegnandosi, in caso di riduzione o interruzione del servizio, qualunque sia la

ragione, ad adottare misure per ridurre al minimo il disagio agli utenti anche comunicando, con tutte le modalità disponibili, le variazioni degli orari di apertura e fornitura dei servizi;

4. il principio del diritto di scelta, impegnandosi a raccogliere le diverse espressioni del pensiero per riflettere la pluralità dei punti di vista negli orientamenti e nei giudizi sull'evoluzione della società;
5. il principio di partecipazione, garantendo all'utenza un ruolo attivo nella proposta e nell'offerta di iniziative, nella composizione e nell'incremento delle raccolte, attraverso la presentazione di richieste di acquisto o la donazione di libri o altro materiale, compatibilmente con le esigenze e le finalità della Biblioteca;
6. il principio di efficienza ed efficacia anche attraverso azioni collaborative tra biblioteche e nella prospettiva del miglioramento continuo.

#### **D- Gli strumenti di erogazione dei servizi**

La Biblioteca garantisce l'erogazione dei servizi disponendo di:

7. ambienti dedicati al servizio bibliotecario e spazi per la lettura e la consultazione individuale rispettosi delle norme di sicurezza, confortevoli e adeguati alla tipologia d'utenza;
8. raccolte documentali catalogate e ordinate, periodicamente aggiornate attraverso nuove acquisizioni o implementate da donazioni e da scambi, secondo quanto stabilito nella "carta delle collezioni";
9. personale qualificato e orientato al servizio, idoneo a rispondere alle richieste dell'utenza e a svolgere le attività di back office;
10. risorse economiche, strumentali e organizzative adeguate al buon funzionamento della struttura, delle attività e dei servizi, compreso l'aggiornamento del patrimonio.

#### **E- I servizi**

I servizi garantiti dalla Biblioteca sono:

11. Accesso agli spazi della Biblioteca  
L'accesso è libero, gratuito e privo di barriere architettoniche.
12. Lettura e consultazione in sede  
Il patrimonio documentale della Biblioteca è disponibile alla consultazione in sede seguendo l'ordine di richiesta degli utenti.
13. Prestito  
Il patrimonio della Biblioteca è ammesso al prestito, fatte salve ragioni di tutela, conservazione o opportunità di consultazione.  
La Biblioteca garantisce all'utente la possibilità di accedere al prestito iscrivendolo all'anagrafica di sistema, acquisendo in questo modo informazioni personali gestite secondo i criteri previsti dalla normativa in materia di riservatezza dei dati personali.

All'utente viene rilasciata la tessera di prestito che consente l'associazione del documento prestato con il singolo utente che ne è custode e responsabile.

La Biblioteca aderisce al servizio di prestito interbibliotecario attivato dal Sistema bibliotecario trentino (SBT) per garantire pari opportunità e diritto di scelta agli utenti delle biblioteche, indipendentemente dalla collocazione geografica e dalla collezione della singola struttura. Le modalità di utilizzo e funzionamento del prestito interbibliotecario seguono specifica disciplina.

#### 14. Informazione, consulenza e comunicazione

La Biblioteca fornisce all'utenza adeguata informazione in merito alla disposizione del patrimonio per aree, alle modalità di gestione del patrimonio consultato in sede, alle regole di comportamento da adottare.

Personale qualificato fornisce servizio di reference e orientamento.

La comunicazione della Biblioteca con l'utenza utilizza gli strumenti più idonei ed efficaci: oltre alla comunicazione diretta e personale, impiega i media e le tecnologie informatiche con l'uso di email, social network e siti web.

#### 15. Patrimonio e documentazione

La Biblioteca aderisce al catalogo unico integrato del SBT e provvede alla composizione, cura e aggiornamento delle collezioni documentali.

#### 16. Internet

La Biblioteca del Sistema garantisce il collegamento ad internet per la consultazione del Catalogo bibliografico trentino e per la navigazione libera. Le modalità di utilizzo degli accessi internet seguono specifica disciplina.

#### 17. Citizen satisfaction

La Biblioteca aderisce alle iniziative di rilevazioni di citizen satisfaction proposte dal SBT stesso e ne utilizza i risultati per implementare il circuito del miglioramento continuo.

### **F- Gli impegni della Biblioteca e degli utenti**

#### 18. Ambienti

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

#### 19. Raccolte documentali

La Biblioteca si impegna a offrire il patrimonio documentale catalogato, ordinato e aggiornato, provvedendo periodicamente ad attività di scarto.

L'utente si impegna ad utilizzare il patrimonio documentale con modalità idonee a non pregiudicarne lo stato di conservazione

#### 20. Accesso agli spazi della biblioteca

L'utente si impegna ad accedere alla biblioteca con spirito di rispetto della struttura e dei suoi utenti, silenziando eventuali apparecchiature elettroniche personali.

#### 21. Lettura e consultazione in sede

L'utente si impegna a consultare il patrimonio documentale nel rispetto del patrimonio stesso. Qualora il patrimonio non sia disponibile a scaffale aperto o richieda l'utilizzo di

strumentazioni tecniche particolari (per l'ascolto di cd o visione di film) l'utente ne chiede la disponibilità seguendo le indicazioni fornite dal personale.

#### 22. Prestito

La Biblioteca rende disponibile al prestito il documento di interesse se non già in prestito ad altro utente o vincolato alla sola consultazione. Qualora il documento non sia disponibile presso la biblioteca vengono fornite indicazioni sulla reperibilità presso altra sede del sistema ed eventuali modalità di attivazioni del prestito interbibliotecario.

Il servizio di prestito della Biblioteca prevede la possibilità di ottenere in prestito al massimo 5 documenti contemporaneamente, salvo comprovate esigenze di studio o ricerca.

L'utente si impegna a conservare con diligenza la tessera di iscrizione al SBT e a darne comunicazione e richiederne copia in caso di smarrimento.

Si impegna inoltre a conservare e a non alternare lo stato del documento, a riconsegnarlo entro i termini stabiliti, comprese eventuali proroghe, a risarcire il danno in caso di smarrimento o danneggiamento del documento.

#### 23. Informazione, consulenza e comunicazione

L'utente si impegna a seguire le informazioni fornite in sede e a comunicare le modalità di preferenza per ricevere le comunicazioni autorizzando l'utilizzo di eventuali indirizzi email o numeri telefonici per le comunicazioni informatiche, telefoniche, tramite sms o newsletter.

#### 24. Internet

L'utente si impegna ad utilizzare la postazione internet messa a disposizione senza pregiudicare l'utilizzo da parte di altri utenti e per soli scopi di studio e ricerca.