

Carta dei Servizi

**della biblioteca
del Sistema Bibliotecario Trentino**

**“Padre Frumenzio Ghetta”
dell’Istituto Culturale Ladino “Majon di Fascegn”.**



San Giovanni, 29 dicembre 2017

Premessa

La Carta dei Servizi rappresenta un patto fra la biblioteca del Sistema Bibliotecario Trentino (SBT) e i suoi utenti. Attraverso questo strumento la biblioteca definisce i principi che intende rispettare nello svolgimento delle sue funzioni, la tipologia di servizi offerti e le relative modalità di erogazione. La Carta inoltre descrive i diritti e i doveri degli utenti che fruiscono dei servizi della biblioteca.

I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La biblioteca "Padre Frumenzio Ghetta" dell'Istituto Culturale Ladino "Majon di Fascegn" appartiene all'insieme delle biblioteche che costituiscono il Sistema Bibliotecario Trentino e aderisce alle impostazioni generali che 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

Le biblioteche del Sistema Bibliotecario Trentino garantiscono 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. Le persone con ridotta mobilità possono usufruire di un ingresso distinto nella parte posteriore dell'edificio.

2. Lettura e consultazione in sede

Il patrimonio documentario della biblioteca è disponibile alla consultazione in sede secondo l'ordine delle richieste.

3. Tessera di iscrizione

All'utente che ne fa richiesta viene rilasciata la tessera del Sistema Bibliotecario Trentino, previa compilazione di specifico modulo che raccoglie i dati personali gestiti secondo i criteri previsti dalla legge sulla privacy. La tessera consente l'associazione dell'utente al servizio utilizzato.

4. Prestito

Il patrimonio della biblioteca è ammesso al prestito fatte salve ragioni di tutela, conservazione o opportunità di consultazione. I dizionari, gli atlanti, le opere enciclopediche, le opere in più volumi, i documenti del Fondo storico, quelli in cattivo stato di conservazione, le tesi di laurea, i quotidiani e le riviste, (con l'esclusione della rivista Mondo Ladino edita dall'Istituto) sono ammessi alla sola consultazione.

5. Prestito interbibliotecario

Il prestito interbibliotecario provinciale è il servizio che il SBT attiva per garantire pari opportunità e diritto di scelta agli utenti delle biblioteche del sistema indipendentemente dalla collocazione geografica e dalla collezione della singola struttura. L'utente, quindi, può accedere a tutto il patrimonio del SBT ammesso al prestito. Le modalità di utilizzo e funzionamento del prestito interbibliotecario seguono specifica disciplina.

6. Informazione, consulenza, orientamento e comunicazione

La biblioteca del Sistema fornisce all'utenza adeguata informazione in merito alla disposizione del patrimonio per aree, alle modalità di gestione del patrimonio consultato in sede, alle opportunità di accesso al patrimonio digitale e online, alle regole di comportamento da adottare. Il servizio di consulenza e di orientamento è offerto da personale qualificato. Il servizio di reference può essere richiesto anche telefonando al numero 0462 764267 o tramite email scrivendo a biblioteca@istladin.net.

La biblioteca del Sistema comunica utilizzando strumenti idonei e adeguati per raggiungere l'utenza con avvisi bilingui ladino-italiano.

7. Patrimonio e documentazione

La biblioteca del Sistema 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 del Sistema garantisce il collegamento a Internet per la consultazione del CBT. La biblioteca del Sistema mette a disposizione due postazioni e l'abilitazione wifi per la navigazione libera. Le modalità di utilizzo degli accessi Internet seguono specifica disciplina disponibile presso la biblioteca, come da allegato.

9. Iniziative

La biblioteca del Sistema propone iniziative specifiche. Favorisce anche la proposta e la realizzazione di iniziative culturali organizzate dall'utenza e 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 del Sistema aderisce alle iniziative di rilevazione dei livelli di soddisfazione degli utenti proposte dal Sistema stesso e ne utilizza i risultati per migliorare costantemente i servizi offerti. Realizza rilevazioni di interesse proprio e specifico.

GLI IMPEGNI DELLA BIBLIOTECA E DEGLI UTENTI

- RISPETTO ALL'ORGANIZZAZIONE

A. Ambienti

La biblioteca del Sistema si impegna a mettere a disposizione ambienti adeguati e confortevoli, fruibili per almeno 200 giorni all'anno, con specifiche segnaletiche riferite alla tipologia della documentazione.

L'orario di apertura al pubblico è il seguente: dal lunedì al mercoledì: 9.00-12.00 / 14.00-17.00 e giovedì: 9.00-12.00. Possono verificarsi riduzioni o chiusure dei servizi in occasione di eventi straordinari ed esigenze momentanee che la Biblioteca s'impegna a comunicare tempestivamente, attraverso specifici avvisi scritti.

L'accesso è libero e gratuito e non sottoposto a registrazione o controllo. All'interno della Biblioteca possono essere introdotti zaini, cartelle, borse, ecc. La Biblioteca invita gli utenti a non lasciare incustoditi gli oggetti personali (libri, cancelleria, computer, borse, etc.) presso le postazioni di lettura e studio, poiché non risponde di eventuali usi impropri condotti da parte di altri utenti.

In caso di ritrovamento di oggetti smarriti o lasciati incustoditi in Biblioteca, sarà cura del personale in servizio risalire al legittimo proprietario, al fine della restituzione.

L'utente della biblioteca del Sistema 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 del Sistema si impegna a offrire il patrimonio documentario catalogato, ordinato e aggiornato secondo gli indirizzi della Carta delle Collezioni provvedendo almeno una volta all'anno ad attività di revisione e scarto del materiale deteriorato e ogni cinque anni ad attività di revisione del patrimonio non più rispondente alle esigenze dell'utenza. Si impegna a curare una sezione che rappresenti le pubblicazioni di ambito territoriale locale.

La biblioteca "Padre Frumenzio Ghetta" dell'Istituto Culturale Ladino "Majon di Fascegn" è specializzata in lingua e cultura ladina, minoranze, linguistica, antropologia generale, etnografia alpina, folklore, storia locale trentina, studi di cultura materiale e letteratura di montagna. Parte del patrimonio è in lingua ladina.

Il patrimonio librario è suddiviso in Fondo moderno e Fondo storico.

Il Fondo moderno si suddivide in Sezione generale, trentina e ladina, Reference, Emeroteca e una piccola Sezione per bambini/ragazzi, nonché una Sezione multimediale (CD, DVD, CD ROM).

Il Fondo storico – ladino, trentino e generale – raccoglie monografie e periodici editi prevalentemente dal 1800 e fino al 1950 circa. Presenta in particolare una ricca produzione letteraria ladina, una vasta letteratura sul folclore trentino e sui resoconti dei viaggiatori stranieri dell'Ottocento che mossi da interessi geografici, naturalistici e antropologici esplorarono il nostro territorio. Contiene inoltre molti dei volumi donati alla fine degli anni '80 dalla Biblioteca Gruppo Italiano degli Scrittori di Montagna

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna a utilizzare il patrimonio documentario con modalità idonee a non pregiudicarne lo stato di conservazione e la fruizione da parte di altri utenti.

C. Personale

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

La gestione della biblioteca "Padre Frumenzio Ghetta" dell'Istituto Culturale Ladino "Majon di Fascegn" è garantita da un operatore, dipendente dell'Istituto, adeguatamente formato e addestrato a svolgere correttamente i compiti inerenti al servizio di biblioteca.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna ad adottare nei confronti del personale comportamenti e atteggiamenti rispettosi e a segnalare eventuali problemi riferibili al personale stesso tramite email al direttore dell'Istituto f.chiocchetti@istladin.net.

D. Risorse

La biblioteca del Sistema si impegna a impiegare risorse economiche, strumentali e organizzative che garantiscano il buon funzionamento della struttura, delle attività e dei servizi, compreso l'aggiornamento del patrimonio.

La programmazione delle attività e dei servizi della Biblioteca, in particolare degli acquisti, tiene conto delle risorse finanziarie a essa attribuite annualmente dagli strumenti di programmazione finanziaria dell'Istituto.

Al fine di garantire l'erogazione dei servizi al pubblico l'Istituto Culturale Ladino si impegna a mantenere in efficienza le apparecchiature e gli strumenti (informatici e non), rispettando un piano periodico di sostituzione e aggiornamento degli strumenti obsoleti.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna a segnalare attraverso l'indirizzo email biblioteca@istladin.net eventuali disfunzioni, mancati funzionamenti o disservizi.

1. Accesso agli spazi della biblioteca

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

Il patrimonio della Biblioteca "Padre Frumenzio Ghetta" è disponibile quasi interamente al primo piano dell'edificio dove è collocato: nella sala centrale è disponibile il Fondo moderno, mentre il Fondo storico si trova nell'ufficio della bibliotecaria adiacente alla sala. Una piccola parte inoltre è dislocata presso i "Servizi Linguistici" al secondo piano e negli uffici del personale della sede staccata del Museo Ladino di Fassa che dista circa 100 metri in Strada de Sèn Jan, 5, Pozza di Fassa.

Nel contempo, l'utente della biblioteca del Sistema si impegna ad accedere alla biblioteca con spirito di rispetto della struttura e dei suoi utenti silenziando eventuali telefoni cellulari.

2. LETTURA E CONSULTAZIONE IN SEDE

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

Tutto il patrimonio della Biblioteca "Padre Frumenzio Ghetta" dell'Istituto Culturale Ladino "Majon di Fascegn", (libri, periodici e quotidiani) è collocato a scaffale aperto e liberamente raggiungibile e consultabile con una limitazione di massimo 5 volumi alla volta. Il riordino dei libri è a cura del personale della Biblioteca che ne garantisce una corretta risistemazione. I quotidiani devono essere consultati uno per volta.

La Biblioteca permette la riproduzione di libri, periodici e quotidiani che fanno parte della propria collezione per l'uso personale, nel rispetto delle limitazioni fissate dalle norme sul diritto d'autore. Sono escluse quelle opere la cui riproduzione viene considerata dannosa per l'integrità dell'esemplare.

È a disposizione dell'utente una macchina fotocopiatrice che funge anche da scanner. I formati possibili sono A4 e A3. Viene data anche la possibilità di stampare i risultati delle ricerche su Internet e, sempre per finalità di studio e ricerca, si può richiedere la riproduzione digitale dei documenti della Biblioteca, sempre nei limiti previsti dalle norme in materia del diritto d'autore.

È possibile anche la riproduzione di testi tramite scanner e fotografia sempre nei limiti previsti dalle norme in materia del diritto d'autore. La responsabilità è dell'utente.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna a leggere e/o consultare il patrimonio documentario in sede nel rispetto del patrimonio stesso. Al termine della consultazione, lascia i documenti sul tavolo.

All'utente che ha necessità di fare fotocopie viene richiesto di munirsi di carta o di corrispondere un rimborso come previsto dal Regolamento per i Servizi d'Archivio dell'Istituto Culturale Ladino approvato con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 30 di data 10 agosto 2012.

3. TESSERA

La biblioteca del Sistema si impegna a fornire a ciascun utente, su presentazione di un documento di identità valido, una tessera personale che può essere utilizzata in tutte le biblioteche del sistema. Per i minorenni agisce un genitore o un facente funzioni. Le tessere rilasciate a persone giuridiche indicano un responsabile come referente. La tessera di prima emissione è gratuita. Annualmente vengono aggiornati i dati personali dell'utente.

L'utente della biblioteca del Sistema è responsabile e custode della tessera. Si impegna a farne buon uso, a comunicare tempestivamente lo smarrimento o il furto. Si impegna altresì a comunicare eventuali variazioni dei dati personali e dei propri recapiti per ricevere comunicazioni e avvisi per prenotazioni o solleciti di restituzione.

4. PRESTITO

La biblioteca del Sistema si impegna nei confronti dell'utente in possesso di tessera a prestare il documento di suo interesse se disponibile e non vincolato alla sola consultazione. Qualora il documento non sia disponibile perché in prestito ad altro utente, è possibile prenotarlo e ricevere comunicazione della nuova disponibilità al prestito. Qualora il documento non sia disponibile nella biblioteca di riferimento dell'utente ma presso altre sedi del sistema, la biblioteca si impegna a fornire indicazioni sulla reperibilità presso altre sedi e sulla possibilità di attivare il prestito interbibliotecario.

Eventuali varianti alle condizioni di fornitura standard dei servizi bibliotecari sono adottate esclusivamente a favore di categorie di utenti portatori di bisogni specifici.

La biblioteca "Padre Frumenzio Ghetta" dell'Istituto Culturale Ladino "Majon di Fascegn" si impegna a consentire il prestito di tutto il patrimonio a eccezione delle opere di sola consultazione (dizionari, atlanti, opere enciclopediche, opere in più volumi, documenti del Fondo storico, documenti in cattivo stato di conservazione, tesi di laurea), dei quotidiani e delle riviste, con l'esclusione della rivista Mondo Ladino, edita dall'Istituto.

La seguente tabella indica il numero massimo di prestiti consentiti, la durata e il tipo di prestito per tipologia di materiale:

	Utenti esterni		Personale interno		Turisti	
	Prestiti consentiti	Giorni	Prestiti consentiti	Giorni	Prestiti consentiti	Giorni
Libri	5 unità	30	10 unità	Senza limiti	5 unità	15
Rivista Mondo Ladino	5 unità	30	10 unità	Senza limiti	5 unità	15
DVD	5 unità	15	5 unità	15	5 unità	15

È possibile derogare al numero massimo di documenti del prestito per particolari categorie/esigenze (insegnanti, enti, studenti universitari, iniziative, ...).

Non è possibile prendere a prestito un numero eccessivo di documenti sullo stesso argomento. Tale valutazione sarà effettuata dal personale in considerazione di vari parametri (numero di documenti posseduti, periodo dell'anno, tipologie di esigenze, ...).

Il rinnovo del prestito è possibile per altri 14 giorni se si tratta di DVD e CD o 30 giorni negli altri casi, a condizione che l'opera non sia stata prenotata da un altro utente. Sono consentiti al massimo 3 rinnovi per lo stesso documento.

La richiesta di rinnovo può essere effettuata, a partire da 3 giorni prima della scadenza, in una delle seguenti modalità:

- di persona
- al telefono, chiamando il numero 0462 764267
- per posta elettronica, all'indirizzo biblioteca@istladin.net

La prenotazione dei documenti già in prestito può essere effettuata fornendo il numero di tessera:

- di persona
- al telefono, chiamando il numero 0462 764267
- per posta elettronica, all'indirizzo biblioteca@istladin.net

Una volta rientrata l'opera prenotata, gli operatori provvedono ad avvisare il richiedente in giornata (tramite posta elettronica 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.

La restituzione del materiale preso a prestito può essere effettuata al bancone negli orari di apertura della biblioteca o presso la segreteria dell'Istituto negli orari di apertura al pubblico dal lunedì al giovedì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 17.00 e il venerdì dalle 9.00 alle 12.00.

Non è ammessa la restituzione di documenti presi a prestito in altre biblioteche.

La biblioteca aiuta gli utenti a rispettare la data di restituzione, evidenziandola all'interno del documento dato in prestito. Alla scadenza del prestito verranno inviati degli avvisi di restituzione.

Il quarto avviso comporta l'automatica esclusione dal prestito.

La riammissione a tali servizi avverrà:

- dopo 30 giorni dalla restituzione di tutti i documenti nel caso di prima sospensione;
- dopo 90 giorni dalla restituzione di tutti i documenti nel caso di seconda sospensione;
- dopo 180 giorni dalla restituzione di tutti i documenti nel caso di terza o successive sospensioni.

In caso di smarrimento, danneggiamento o mancata restituzione, l'utente è tenuto a sostituire con esemplare identico o equivalente l'opera smarrita secondo le indicazioni del personale della Biblioteca.

Nel caso in cui l'utente abbia subito il furto del materiale preso a prestito, documentato da copia della denuncia, non è tenuto al riacquisto dello stesso.

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

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna a conservare con cura e a non alterare lo stato di ciascun documento, a riconsegnarlo entro i termini stabiliti, comprese eventuali proroghe; a risarcire il danno in caso di smarrimento o danneggiamento.

5. IL PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO DI SISTEMA

La biblioteca del Sistema si impegna a offrire il prestito interbibliotecario, servizio unitario di collaborazione tra le biblioteche del Sistema a favore dell'utenza sul territorio provinciale relativamente al patrimonio posseduto dalle biblioteche del Sistema; segue disciplina specifica unitaria e condivisa tra le biblioteche del Sistema che prevede tra l'altro:

- La gratuità del servizio;
- L'esclusione di materiale audio-visivo o altro non ammesso al prestito;
- L'evasione della richiesta entro due giorni lavorativi;
- L'informazione sulla disponibilità e i tempi di arrivo dei documenti.

Il rinnovo dei documenti provenienti dal prestito interbibliotecario è subordinato alle disposizioni della biblioteca proprietaria. La durata e l'eventuale rinnovo del prestito di tali documenti è soggetto alle politiche relative applicate dalla biblioteca proprietaria. Sono consentiti al massimo tre prestiti interbibliotecari in contemporanea per ciascun utente.

Le richieste di prestito possono essere inviate anche tramite e-mail e saranno evase entro due giorni lavorativi. I tempi di attesa tra la richiesta e il recapito in biblioteca dipendono dai tempi di risposta della biblioteca proprietaria e dai tempi postali. In media i libri richiesti sono disponibili in 4-6 giorni lavorativi.

Quando il documento ordinato arriva in biblioteca, il richiedente viene avvisato tramite posta elettronica 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.

I libri posseduti dalla biblioteca ma in prestito non possono essere richiesti ad altre biblioteche, ma vanno prenotati; fanno eccezione i libri richiesti da studenti per letture scolastiche.

È possibile derogare al numero massimo di documenti del prestito interbibliotecario per particolari categorie/esigenze (insegnanti, enti, studenti universitari, iniziative, ...).

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna a ritirare i libri nei tempi stabiliti e a rispettare i termini del prestito Interbibliotecario; a conservare con cura e a non alterare lo stato dei documenti; a riconsegnarli entro i termini stabiliti, comprese eventuali proroghe; a risarcire il danno in caso di smarrimento o danneggiamento.

6. INFORMAZIONE, CONSULENZA, ORIENTAMENTO E COMUNICAZIONE

La biblioteca del Sistema si impegna a:

- Predisporre adeguata segnaletica per informare l'utenza in merito alla disposizione del patrimonio per aree tematiche e alla tipologia delle zone riservate per tipo di utenza o modalità di fruizione;
- Segnalare le novità relative al patrimonio 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.

La biblioteca "Padre Frumenzio Ghetta" dell'Istituto Culturale Ladino "Majon di Fascegn" ha attivato una newsletter per comunicare ai propri utenti le novità editoriali e le iniziative che si svolgono in biblioteca o al Museo Ladino e sul territorio in collaborazione con la biblioteca. Le iniziative vengono promosse anche tramite il sito Internet www.istladin.net e la pagina facebook dell'Istituto <https://www.facebook.com/Istitutculturalladin/>.

L'utente della biblioteca del Sistema 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. PATRIMONIO E DOCUMENTAZIONE

La biblioteca del Sistema si impegna a:

- Rendere disponibile la consultazione del CBT che consente la ricerca di ogni documento posseduto sull'intero patrimonio di sistema;
- Aggiornare le proprie collezioni con nuove acquisizioni e con attività di revisione;
- 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 del patrimonio che tenga conto delle specificità e della collocazione territoriale delle biblioteche,
- Rispettare la politica di incremento del patrimonio, così come definita dalla "Carta delle collezioni" della propria struttura, di sistema e di eventuali altre strutture con le quali ha attivato collaborazioni virtuose.

La biblioteca "Padre Frumenzi Ghetta" dell'Istituto Culturale Ladino "Majon di Fascegn" si impegna a rilevare le richieste degli utenti e del personale interno e a evaderle secondo le politiche del patrimonio definite nella Carta delle Collezioni.

L'incremento del patrimonio bibliografico avviene attraverso vari canali: librerie generaliste, librerie specialistiche nonché librerie e mercati d'antiquariato, anche se gran parte dei nuovi ingressi annui provengono da doni e scambi, quest'ultimi anche grazie all'attività editoriale dell'Istituto stesso. La scelta dei materiali librari è curata dalla bibliotecaria, valutando l'offerta del mercato editoriale italiano e straniero, il posseduto della Biblioteca, la domanda degli utenti e del personale interno.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna a:

- Segnalare attraverso apposita modulistica le acquisizioni desiderate e ritenute significative;
- Favorire l'arricchimento del patrimonio 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 del Sistema si impegna, per quanto di competenza, a garantire efficaci collegamenti Internet per la consultazione del catalogo e a favorire la diffusione del sistema wifi.

La biblioteca "Padre Frumenzi Ghetta" dell'Istituto Culturale Ladino "Majon di Fascegn" mette a disposizione due postazioni per la navigazione Internet per la consultazione del catalogo e per attività di ricerca.

L'utente della biblioteca del Sistema 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 del Sistema 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'Istituto Culturale Ladino "Majon di Fascegn" di cui la biblioteca "Padre Frumenzio Ghetta" fa parte, propone varie iniziative culturali (es. mostre, presentazioni di libri, convegni, ecc.). La Biblioteca svolge un ruolo di consulenza e supporto all'attività scientifica e didattica per la loro realizzazione, offrendo rassegne e selezioni bibliografiche dei propri materiali inerenti i temi degli eventi e delle iniziative proposte sia in Istituto che nella sede del Museo Ladino.

L'utente della biblioteca del Sistema, 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 del sistema, 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 del Sistema 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.

La biblioteca "Padre Frumenzio Ghetta" dell'Istituto Culturale Ladino "Majon di Fascegn" si impegna a dare ascolto alla propria utenza e a rilevare periodicamente tramite un questionario la soddisfazione dei propri utenti.

L'utente della biblioteca del Sistema 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 del Sistema 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.

ENTRATA IN VIGORE DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi entra in vigore a partire da gennaio 2018