



STADTGEMEINDE MERAN
COMUNE DI MERANO



LA CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA CIVICA DI MERANO





LA CARTA DEI SERVIZI
DELLA BIBLIOTECA
CIVICA DI MERANO



BIBLIOTECA CIVICA
STÄDTBIBLIOTHEK
MERANO®

PREFAZIONE	5
Presentazione della Carta dei servizi	7
1 LA BIBLIOTECA CIVICA DI MERANO	
1.1 Le caratteristiche della Carta dei servizi della Biblioteca civica di Merano	9
1.2 I principi della Carta	10
1.3 Presentazione della Biblioteca civica di Merano	11
1.4 Il fiore all'occhiello della Biblioteca civica: l'Archivio ÓPLA	14
1.5 L'organizzazione della Biblioteca civica	15
1.6 I principali riferimenti normativi per l'erogazione del servizio	19
2 I SERVIZI OFFERTI E GLI STANDARD DI QUALITÀ	
2.1 I servizi offerti dalla Biblioteca civica	23
2.2 Gli standard di qualità	30
3 L'ASCOLTO DELL'UTENZA E LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	
3.1 Gli strumenti di ascolto e di valutazione del servizio	35
3.2 I diritti e i doveri	37
4 INFORMAZIONI UTILI	
4.1 Informazioni utili	39





Prefazione

Care cittadine e cari cittadini

abbiamo il piacere di presentarVi la prima carta di servizio del Comune di Merano: la carta dei servizi della Biblioteca civica.

Il Comune di Merano si impegna al miglioramento continuo dei propri servizi erogati e a sviluppare un rapporto diretto tra cittadinanza e amministrazione.

L'apertura alle esigenze della cittadinanza e la qualità dei pubblici servizi sono importanti tasselli di una politica volta a rendere più efficiente la pubblica amministrazione. Soddisfare i bisogni della comunità locale è inoltre d'importanza strategica ai fini di un'organizzazione competitiva ed ha un impatto sostanziale sulla qualità della vita dei cittadini e delle cittadine.

Esiste una vasta gamma di strumenti e sistemi volti a modernizzare l'amministrazione sulla base dei principi del controllo e del miglioramento qualitativo dei servizi pubblici. La Carta dei servizi rappresenta uno di questi strumenti.

La Carta dei servizi trova fondamento nella direttiva emanata dal presidente del Consiglio dei ministri nel gennaio 1994. Essa costituisce uno dei principali supporti per introdurre come norma di comportamento all'interno del Comune la gestione della qualità.

La Carta dei Servizi è un documento che serve ad informare e a guidare il cittadino/la cittadina, allo scopo di conoscere meglio le prestazioni che si possono ottenere dai servizi comunali.

La Carta non è una semplice “Guida all’utilizzo dei Servizi” (che in ogni caso può essere consultata sul sito Internet: www.comune.merano.bz.it), non è un documento che viene prodotto una volta per tutte, non è un semplice atto burocratico.

La Carta dei Servizi si propone di costituire un “patto” concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali, predisposto e diffuso affinché questi ne prendano consapevolezza.

Ha la finalità di determinare sul piano organizzativo il contenuto delle prestazioni erogate, di individuare i fattori di qualità e gli indicatori qualitativi e temporali che permettono la misurazione dei fattori di qualità del servizio, di ricercare la semplificazione procedurale.

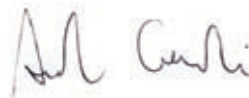
L’Amministrazione comunale pertanto ha il dovere di verificare il rispetto degli standard dichiarati ed il relativo grado di soddisfazione dei Cittadini/Utenti. Nella carta di servizi è prevista la possibilità di ottenere rimborsi, sotto varie forme, in caso di non rispetto di quanto stabilito.

In definitiva, l’obiettivo della Carta è che diventi normale per il cittadino sia conoscere i livelli di qualità dei servizi ai quali ha diritto (per esempio, sapere quanto tempo deve aspettare per il rilascio di una pratica oppure quale accoglienza deve poter ricevere negli uffici comunali), sia però anche conoscere in anticipo (per esclusione) i limiti delle sue aspettative (quello a cui, cioè, non ha diritto).



Dott. Günther Januth

Il Sindaco



Andrea Casolari

Assessore allo sviluppo
organizzativo e innovazione



Presentazione della Carta dei servizi

In quasi vent'anni di attività, dal trasferimento nell'attuale sede di via delle Corse, la Biblioteca civica di Merano si è imposta come un punto culturale di riferimento per tutta la cittadinanza, offrendo ai propri lettori un patrimonio sempre aggiornato, professionalità, servizi innovativi, progetti ed iniziative culturali di spessore e destinate ad ogni fascia d'età. Nell'arco di pochi anni lo sviluppo della tecnologia ha modificato profondamente il modo di diffondere informazione e cultura; nuove sfide attendono nel prossimo futuro le biblioteche, che sempre di più rappresenteranno il luogo dove l'apprendimento è libero da costrizioni, finestre aperte sulla libera circolazione dell'informazione e la diffusione della conoscenza.

Il progetto di questa nuova Carta dei Servizi rappresenta uno strumento attraverso il quale la Biblioteca assume un impegno preciso nei confronti dei propri utenti, prefiggendosi il fine di sviluppare ulteriormente la qualità dei servizi offerti, attraverso il miglioramento dei propri standard, la comunicazione, il coinvolgimento e la partecipazione dei cittadini, instaurando con loro un rapporto di fiducia, in un clima di massima trasparenza ed informazione.

Un ringraziamento mio personale voglio rivolgerlo a tutto il personale della Biblioteca, che ha confermato anche attraverso questo nuovo strumento, l'attenzione e la disponibilità nei confronti dell'utenza, la volontà di migliorare sempre di più un servizio già di altissimo livello, così come hanno confermato i risultati della rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti, un'indagine su grande scala eseguita per la prima volta in assoluto nell'autunno del 2010.

Avv. Dott. Giorgio Balzarini

Vicesindaco e assessore per la sezione italiana della Biblioteca civica

Stefan Frötscher

Assessore per la sezione tedesca della Biblioteca civica

1.1

Le caratteristiche della Carta dei servizi della Biblioteca civica di Merano

La Carta dei servizi è uno strumento a supporto degli/delle utenti della Biblioteca civica. Ha l'obiettivo di descrivere i servizi offerti e, contemporaneamente, di dare alcune garanzie: la volontà della Biblioteca civica è infatti quella di comunicare in modo chiaro i propri impegni qualitativi e quantitativi, rispettarli, monitorare e migliorare le modalità di erogazione dei servizi.

La presente Carta dei servizi è costituita da:

- ❖ una parte **“fissa”**, con validità pluriennale, che descrive l'organizzazione della Biblioteca civica di Merano, illustra i servizi offerti e fornisce tutte le informazioni utili a garantirne l'accessibilità e la fruizione del patrimonio;
- ❖ una parte **“mobile”**, con validità biennale, composta da alcune schede che danno informazioni sugli obiettivi in corso, sui risultati delle rilevazioni del grado di soddisfazione degli utenti, su eventuali aggiornamenti.

La Biblioteca civica di Merano lavora da anni con l'obiettivo di migliorare sempre di più i servizi offerti e questa Carta dei servizi vuole ulteriormente testimoniare tale impegno. La Carta dei servizi si propone infatti di comunicare:

- ❖ i servizi e i prodotti erogati;
- ❖ gli standard di qualità o gli impegni che devono essere assicurati per ogni servizio;
- ❖ quali sono gli eventuali indennizzi che spettano all'utenza per il mancato rispetto degli standard prefissati.

1.2

I principi della Carta

La Biblioteca civica fornisce i suoi servizi nel rispetto dei principi di uguaglianza, obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità, senza distinzioni di età, sesso, orientamento sessuale, razza, religione, nazionalità, lingua, opinioni e condizione sociale.

La Biblioteca rispetta il pluralismo delle varie opinioni, il diritto alla riservatezza e garantisce le particolari esigenze degli utenti e delle utenti in età minore.

I servizi della Biblioteca non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica e religiosa, né a pressioni commerciali, sono principalmente rivolti a tutte le cittadine e tutti i cittadini residenti in provincia di Bolzano ma anche, con le modalità previste dal Regolamento, a ogni altra persona o ente che ne faccia richiesta.

Le raccolte e i servizi comprendono diverse forme di documentazione e sono disponibili su supporti diversi, riflettendo gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società. La Biblioteca orienta l'utenza all'uso di tutti i servizi disponibili sul territorio.

Ogni utente ha il diritto di conoscere i servizi offerti e i relativi tempi di erogazione. La Biblioteca promuove la partecipazione degli e delle utenti, siano essi/e individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami nonché attraverso forme diverse di ascolto della cittadinanza.

La Biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione, anche attraverso l'impiego di strumenti informatici. Le condizioni richieste per l'iscrizione ai servizi della Biblioteca possono essere anche autocertificate, previo accertamento dell'identità personale.

La Biblioteca ha tra i suoi obiettivi principali il continuo miglioramento dei servizi offerti nel rispetto dei criteri di efficienza e efficacia nonché degli standard di qualità promessi. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze degli e delle utenti.

1.3

Presentazione della Biblioteca civica di Merano

La Biblioteca civica di Merano è un'istituzione pubblica gestita dal Comune di Merano. In quanto patrimonio della comunità, essa concorre a garantire il diritto dei cittadini e delle cittadine ad accedere liberamente e gratuitamente alla cultura, ai documenti, alle informazioni, alle espressioni del pensiero e della creatività umana, secondo i principi previsti dalla Costituzione italiana, quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.

La Biblioteca civica di Merano è una biblioteca di informazione generale e nell'adempimento di tale funzione mette a disposizione materiali diversi quali libri, giornali, riviste, DVD, cartine geografiche, audio-book, cd audio, CD-ROM, giochi.

Primo punto d'accesso del/la cittadino/a all'informazione e alla documentazione, la biblioteca svolge attività di promozione del libro e della lettura, sostiene la formazione e l'educazione permanente, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali e allo stesso tempo contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future, svolgendo servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento.

La Biblioteca civica di Merano svolge le funzioni di biblioteca centro di sistema per il gruppo linguistico italiano e tedesco, fornendo alle biblioteche del circondario la necessaria collaborazione ed assistenza. In tale ambito ha anche funzioni di conservazione e di documentazione del patrimonio locale.

La Biblioteca collabora come centro di informazione con le associazioni, gli enti, le istituzioni culturali e le scuole di ogni ordine e grado operanti sul proprio territorio.

La raccolta principale della Biblioteca civica comprende circa 140.000 tra libri e media, in lingua italiana ed in lingua tedesca oltre a libri/media in diverse lingue straniere.

Il patrimonio della Biblioteca civica, destinato a un pubblico generale, è costituito da documenti su diversi supporti e con diversi livelli di trattazione ed è finalizzato alla soddisfazione dei bisogni di informazione, di svago, di formazione e sviluppo culturale, di studio e ricerca.

Le raccolte della biblioteca tendono a garantire la democrazia e il pluralismo dell'informazione e mirano a favorire un uso critico dei media. L'uso dei materiali è aperto e libero per tutti, fatte salve le misure adottate a garanzia della sicurezza e dell'integrità del patrimonio.

Le raccolte tendono a rappresentare le tematiche e i punti di vista delle diverse fasce di età, cultura ed interesse.

Il patrimonio della Biblioteca civica è suddiviso in sezioni, alcune delle quali contengono documenti solo consultabili in loco:

SEZIONI PRESENTI	MODALITÀ DI FRUIZIONE
Sezione di saggistica	consultazione in sede e prestito
Sezione di narrativa	consultazione in sede e prestito
Sezione opere di consultazione	consultazione in sede
Sezione dei quotidiani	consultazione in sede
Sezione dei periodici	consultazione in sede e prestito
Sezione Bambini e Ragazzi	consultazione in sede e prestito
Sezione audiolibri	prestito
Sezione Cd musicali	prestito
Sezione DVD comprendente cinema e documentari	prestito
Sezione Cd-Rom	prestito
Sezione cartine geografiche ed escursionistiche	consultazione in sede e prestito
Sezione Giochi	prestito
Sezione Archivio Ó.P.L.A.	consultazione presso la sede dell'Archivio

In ogni sezione sono presenti libri/media di autori ed argomenti locali che, per facilità di ricerca, sono contrassegnati da un bollino giallo.

L'emeroteca dispone di oltre 220 testate fra quotidiani e riviste in diverse lingue.



ERZÄHLENDE
LITERATUR



La biblioteca registra annualmente all'incirca 200.000 prestiti, con un indice di prestito procapite pari a 4,91 prestiti annui per abitante ed una media di frequentatori giornalieri pari a circa 1.000 persone.

1.4

Il fiore all'occhiello della Biblioteca civica: l'Archivio Ó.P.L.A.

Molta è l'attenzione che la Biblioteca civica ha da sempre dedicato all'infanzia, sia dal punto di vista del patrimonio che della promozione della lettura. Dal 1997 la Biblioteca civica di Merano ha dato vita ad un fondo speciale di libri d'artista per bambini/e, denominato Archivio Ó.P.L.A.; si tratta di una sezione che raccoglie libri realizzati da artisti/e espressamente per i bambini/le bambine; volumi che hanno caratteristiche che li rendono totalmente innovativi ma spesso molto difficili da reperire.

L'Archivio si propone anche di recuperare, quando è possibile, tutto il materiale di lavorazione (schizzi, disegni, bozze ecc.) che ha portato alla stesura definitiva delle opere. In molti casi infatti il lavoro degli artisti dedicato ai bambini ha rappresentato un esempio di grande libertà creativa ed ha dato origine ad alcune delle opere più significative e stimolanti della produzione editoriale, aprendo una strada seguita, oltre che dagli stessi bambini, dalla parte più attenta degli addetti ai lavori.

Scopo dell'Archivio Ó.P.L.A. è ricercare, raccogliere, documentare quanto si è prodotto in questo campo, riunendolo in un unico "archivio", cartaceo e multimediale, affinché possa essere studiato, utilizzato e messo a disposizione di chi a vario titolo possa essere interessato.

L'Archivio Ó.P.L.A. pone la propria documentazione (computerizzata e cartacea) a disposizione di studiosi, insegnanti, storici, critici per consentire loro la conoscenza, l'analisi, la formulazione di ipotesi, confronti e quant'altro, di grafici, illustratori, designer, editori, ricercatori per visionare, confrontare, prendere spunti, vedere tendenze e stili, trovare relazioni; ovviamente è rivolto anche a bambini e ragazzi,

che avranno a portata di mano, libri ed esempi spesso poco conosciuti, introvabili, talvolta nemmeno pubblicati perché giudicati difficili per il mercato o, più semplicemente, per difficoltà di realizzazione in serie.

L'Archivio inoltre ricerca, seleziona e cataloga nuove opere da inserire nel proprio patrimonio e presenta annualmente la propria attività alla Fiera Internazionale del Libro per Ragazzi di Bologna.

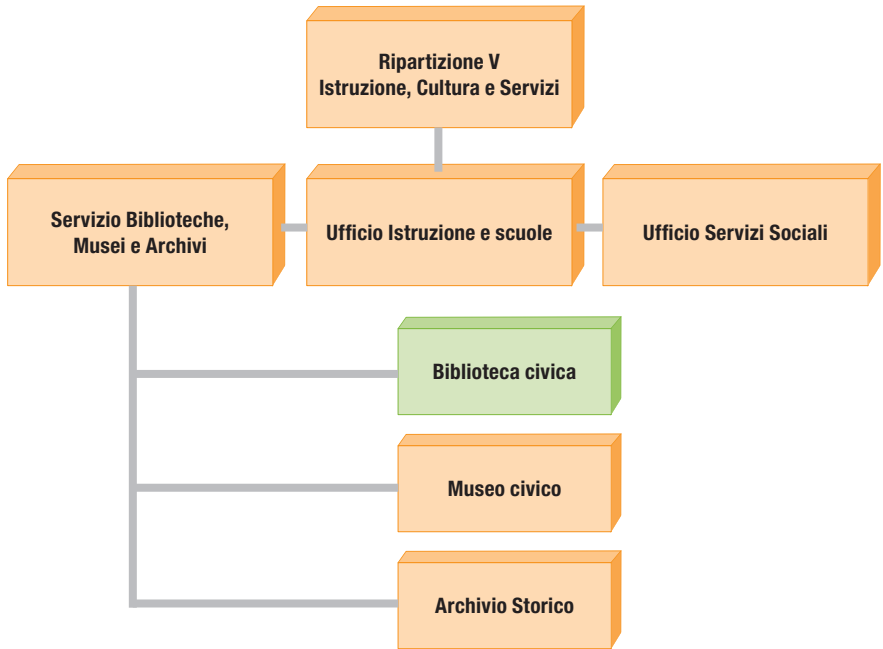
Parallelamente all'opera di recupero e di catalogazione di questo materiale viene organizzata un'attività laboratoriale che coinvolge bambini/e ed artisti/e allo scopo di radicare e di promuovere il patrimonio dell'archivio sul territorio locale.

1.5

L'organizzazione della Biblioteca civica

La Biblioteca civica è una unità organizzativa del Comune di Merano, fa parte della Ripartizione V - Istruzione, cultura e servizi sociali, all'interno del Servizio "Biblioteche, musei e archivi". All'interno della stessa Ripartizione sono presenti anche:

- ❖ l'Archivio storico, frequentato da esperti di genealogia e storia locale, che conserva tutta la documentazione del Comune di Merano;
- ❖ il Museo civico che, oltre alla propria collezione di oggetti riguardanti la storia della città, possiede anche una biblioteca di studio che è specializzata in libri sul territorio, "Tirolensien". La banca dati è consultabile sul sito: <http://bib2.provinz.bz.it/bisonii/app/pages/webopac/index.aspx>



Le professionalità presenti in Biblioteca civica

La qualità di una Biblioteca dipende soprattutto dalla professionalità, dalla dedizione e dalla disponibilità delle persone che giornalmente svolgono la propria attività lavorativa all'interno di essa.

La Biblioteca civica di Merano è composta da **due Direzioni** (una per la sezione di lingua italiana ed una per quella di lingua tedesca, ognuna con un direttore che le coordina) alle quali fanno capo:

- ❖ 6 bibliotecari/e, che erogano servizi di consulenza bibliografica sia in lingua italiana che tedesca;
- ❖ 3 addetti/e al prestito che svolgono mansioni di servizio al pubblico;
- ❖ 2 operatori/trici ausiliari/e, che svolgono attività di riordino dei libri e dei media;
- ❖ 2 addette amministrative, che effettuano gli acquisti e garantiscono in vario modo l'operatività della Biblioteca.

La Biblioteca si avvale anche del supporto di personale con contratto di inserimento lavorativo.

L'organigramma della Biblioteca civica di Merano



Il Consiglio di Biblioteca

Il Comune di Merano elegge un Consiglio di Biblioteca (costituito da rappresentanti del Consiglio comunale, delle Scuole cittadine e della Curia vescovile), che nomina al proprio interno un/a presidente ed al quale compete l'organizzazione e la conduzione culturale della biblioteca. Nella parte mobile è riportata l'attuale composizione del Consiglio di Biblioteca.

Le sedi della Biblioteca e gli orari di apertura

La Biblioteca civica di Merano dispone di una sede principale, di una succursale presso la frazione di Sinigo e di un punto di prestito estivo presso il Lido di Merano.

Strutture	Orario di apertura al pubblico		Servizi offerti
Biblioteca civica – sede via delle Corse 1, 39012 Merano tel.: 0473 236911 fax: 0473 234604 e-mail: biblio.merano@provincia.bz.it	Lunedì Martedì Mercoledì Giovedì Venerdì Sabato	12:30- 19:00 10:00- 19:00 10:00- 19:00 10:00- 19:00 10:00- 19:00 10:00- 12:30	Tutti. I servizi di iscrizione, prestito e Internet cessano 10 minuti prima della chiusura
Biblioteca succursale di Sinigo via Piedimonte 1, 39012 Merano tel. 0473 244911 e-mail: biblio.merano@provincia.bz.it	Orario invernale: Lunedì Martedì Mercoledì Giovedì Venerdì Orario estivo: Lunedì Martedì Mercoledì Giovedì Venerdì	14:30- 18:00 10:00- 12:15 14.30- 18.00 14:30- 18:00 10.00- 12.15 14:30- 18:00 14:30- 18:00 chiuso 10:00- 12:30 15:00- 18:00 10:00- 12:30 10:00- 12:30 15:00- 18:00 10:00- 12:30	Tutti.
Punto di prestito presso il Lido di Merano attivo solo nei mesi di giugno, luglio ed agosto	Lunedì Martedì Mercoledì Giovedì Venerdì Sabato	11:00- 18:00 11:00- 18:00 11:00- 18:00 11:00- 18:00 11:00- 18:00 11:00- 18:00	Solo prestito + lettura giornali e riviste
Archivio Ó.P.L.À. via Cavour 1, 39012 Merano (presso il Centro per la Cultura) Tel.: 0473 211862	Visitabile su appuntamento		Consultazione delle opere raccolte

Eventuali cambiamenti degli orari o interruzioni nell'erogazione del servizio sono preventivamente annunciate, al fine di ridurre al minimo il disagio dell'utenza.

1.6

I principali riferimenti normativi per l'erogazione del servizio

- ❖ 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;
- ❖ decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali”;
- ❖ legge 22 gennaio 1941, n. 633 “Protezione del diritto d’autore e di altri diritti connessi al suo esercizio” e successive modifiche.

I principi generali ispiratori della Biblioteca civica di Merano e della sua missione 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 dell’articolo 9 della Costituzione Italiana.

Estratto dal Manifesto UNESCO per le biblioteche pubbliche

La biblioteca pubblica, via di accesso locale alla conoscenza, costituisce una condizione essenziale per l'apprendimento permanente e lo sviluppo culturale dell'individuo e dei gruppi sociali.

Questo Manifesto dichiara la fede dell'UNESCO nella biblioteca pubblica come forza vitale per l'istruzione, la cultura e l'informazione e come agente indispensabile per promuovere la pace e il benessere spirituale delle menti di uomini e donne. L'UNESCO incoraggia i governi nazionali e locali a sostenere le biblioteche pubbliche e a impegnarsi attivamente nel loro sviluppo.

La biblioteca pubblica è il centro informativo locale che rende prontamente disponibile per i suoi utenti ogni genere di conoscenza e informazione. I servizi della biblioteca pubblica sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua o condizione sociale. Servizi e materiali specifici devono essere forniti a quegli utenti che, per qualsiasi ragione, non abbiano la possibilità di utilizzare servizi e materiali ordinari, per esempio le minoranze linguistiche, le persone disabili, ricoverate in ospedale, detenute nelle carceri.

Ogni fascia d'età deve trovare materiale rispondente ai propri bisogni. Le raccolte e i servizi devono comprendere tutti i generi appropriati di mezzi e nuove tecnologie, così come i materiali tradizionali. L'alta qualità e la rispondenza ai bisogni e alle condizioni locali sono fondamentali. I materiali devono riflettere gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società, così come la memoria dell'immaginazione e degli sforzi dell'uomo.

Le raccolte e i servizi non devono essere soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali.

Dalla Costituzione della Repubblica italiana

Articolo 9. La Repubblica promuove lo sviluppo della cultura e la ricerca scientifica e tecnica.

Tutela il paesaggio e il patrimonio storico e artistico della Nazione.



INTERNET



INTERNET POINT

2.1

I servizi offerti dalla Biblioteca civica

In coerenza con la propria “mission”, la Biblioteca civica di Merano fornisce i seguenti servizi:

- a) Prestito e prestito interbibliotecario
- b) Consultazione dei materiali posseduti
- c) Consulenza bibliografica e documentaria
- d) Servizio di fotocopie
- e) Internet point (servizio Internet)
- f) Organizzazione di iniziative ed eventi culturali aventi carattere di promozione del libro e della lettura
- g) Informazioni inerenti i servizi

Tutti i servizi vengono svolti nella sede centrale della Biblioteca civica; presso la frazione di Sinigo, in via Piedimonte 1, è attiva una succursale della Biblioteca che fornisce servizi analoghi alla sede centrale.

Nei mesi estivi (da giugno ad agosto) la Biblioteca gestisce inoltre un punto di prestito presso il Lido di Merano.

a) Prestito e prestito interbibliotecario

Il servizio di prestito è **libero e gratuito** ed è assicurato a tutti i cittadini e tutte le cittadine, che possono iscriversi compilando e sottoscrivendo un modulo in cui autocertificano il possesso delle condizioni soggettive richieste. I/le minori di 14 anni vengono iscritti/e previa presentazione di un'autorizzazione scritta dei genitori o di chi ne fa le veci, a garanzia dei libri/media presi in prestito.

L'iscrizione si effettua di persona, presentando un documento di identità valido e, per i/le cittadini/e residenti sul territorio nazionale, la tessera sanitaria magnetica che funge da tessera di iscrizione alla Biblioteca. I dati personali vengono inseriti nel programma di gestione della biblioteca nel rispetto delle vigenti norme sulla privacy.

È ammesso al prestito tutto il patrimonio ad eccezione delle opere di consultazione, dei quotidiani, gli ultimi numeri delle riviste ed i libri facenti parte dell'Archivio Ó.P.L.A. Questo materiale può essere consultato in sede.

Tipo di documento	Prestiti consentiti	Giorni di prestito
Libri	10 unità	30 giorni prolungabili
Riviste Cd Audio VHS DVD Cartine geografiche Cd-rom Audiobooks Giochi	9 unità complessive	7 giorni prolungabili
TOTALE	19 libri/media	

Sono previste forme speciali di prestito breve delle opere di consultazione per documentate esigenze di lavoro o studio nei giorni di chiusura della Biblioteca, come il fine settimana e in occasione di giorni festivi.

In occasione di esami o concorsi possono essere presi in prestito per 24 ore vocabolari, codici ed opere simili.

La durata del prestito può essere prorogata per altri 7 o 30 giorni, a condizione che l'opera non sia stata prenotata da un altro utente.

L'utente è personalmente responsabile dei libri/media presi in prestito; non può prestarli ad altri/e e si impegna a restituirli entro i tempi stabiliti dal Regolamento di biblioteca nel medesimo stato di conservazione in cui li ha ricevuti.

In caso di smarrimento o danneggiamento, anche parziale, del libro/media l'utente è tenuto/a ad acquistarne una nuova copia oppure, se questo non fosse possibile, un'edizione di pari valore, su indicazione dei/delle bibliotecari/e.

In ogni caso dovrà rifondere il danno alla Biblioteca, pagando un importo non inferiore al valore commerciale del libro/media.

I libri/media presi in prestito sono da restituire al più tardi entro la data di scadenza, trascorsa la quale si provvederà ad inviare un sollecito scritto. In caso di mancata restituzione dopo il secondo sollecito scritto, l'utente verrà escluso/a dal prestito fino a quando non avrà provveduto all'integrale restituzione del materiale preso in prestito e previo pagamento di quanto dovuto a titolo di penale per il ritardo.

Per ogni giorno di ritardo l'utente dovrà pagare € 0,20 di diritti di mora al giorno su tutti i media. L'importo massimo esigibile dall'utente per ogni singolo media è € 25,00.

Su richiesta il personale della Biblioteca effettua prenotazioni per libri/media in prestito. L'utente verrà avvisato/a telefonicamente o, qualora lo richieda, tramite l'invio di un sms del rientro del media prenotato; i documenti prenotati saranno tenuti a disposizione dell'interessato/a per una settimana dall'avviso.

Il servizio dell'avviso tramite sms è gratuito e per usufruirne è sufficiente comunicare il proprio numero di cellulare all'atto della prenotazione.

Collegandosi al sito <http://www.provincia.bz.it/cultura/bis.htm> è possibile consultare il Catalogo delle Biblioteche della Provincia Autonoma di Bolzano, che contiene anche il Catalogo della Biblioteca civica di Merano.

Per verificare la propria situazione personale, prorogare opere prese in prestito (se non già prenotate da altro/a utente), prenotare un documento già prestato ad altri o cancellare la prenotazione, verificare i prestiti effettuati e controllare le scadenze, è necessario accedere all'AREA PERSONALE, seguendo quindi le istruzioni indicate.

Qualora il materiale (libro/media) desiderato non sia disponibile in sede, la Biblioteca civica di Merano offre la possibilità di reperirlo presso biblioteche al di fuori del circuito cittadino (**prestito interbibliotecario**), verificando prima sul territorio provinciale, poi su quello regionale e solo in seguito sul territorio nazionale. La Biblioteca civica di Merano aderisce ai protocolli nazionali sul

prestito interbibliotecario, obbligandosi a seguirne le condizioni, gli obblighi e le eventuali tariffe.

Possono accedere al prestito interbibliotecario tutte le utenti e tutti gli utenti iscritti al Sistema Biblioteche in Rete della Provincia Autonoma di Bolzano.

La ricerca del documento, l'inoltro della richiesta e la rispedizione dell'opera sono gratuite. L'utente è però tenuto/a a rimborsare le spese imposte dalla biblioteca prestante, che variano di media tra **€ 4,00 e € 10,00**, poiché le singole realtà bibliotecarie applicano per questo servizio costi molto differenti. Il rimborso è dovuto anche in caso di mancato ritiro dell'opera da parte dell'utente.

I tempi di consegna dipendono dalla biblioteca prestante, in media dagli 8 ai 21 giorni, la durata del prestito viene stabilita dalla biblioteca prestante e decorre dalla data di arrivo dell'opera. L'utente verrà avvisato/a telefonicamente e dovrà ritirare il libro/media entro 5 giorni dalla segnalazione telefonica.

L'utente è tenuto/a a rispettare le condizioni e le restrizioni previste dalla biblioteca prestante e risponde personalmente di eventuali smarrimenti o danneggiamenti dei libri/media ricevuti in prestito, secondo le norme stabilite dalla biblioteca prestante.

In caso di mancato rispetto delle condizioni accettate il lettore/la lettrice incorrerà nelle sanzioni previste dal regolamento della Biblioteca civica di Merano.

b) Consultazione in sede

Per favorire la circolazione dell'informazione e garantire che da ogni punto del Sistema bibliotecario della Provincia sia possibile accedere al patrimonio informativo di tutto il Sistema, la Biblioteca dispone di un catalogo elettronico collettivo consultabile presso ogni sede e via Internet, aggiornato in tempo reale. Il Catalogo è denominato BIS ed in esso sono presenti la maggior parte delle biblioteche pubbliche e scolastiche in lingua italiana della Provincia.

Gli/le utenti possono accedere liberamente ai libri/media e agli OPAC (On-line Public Access Catalogue), sono tenuti/e a trattare con cura il materiale consultato ed a riporlo, dopo l'uso, sui carrelli appositamente predisposti.

Per la consultazione dei materiali e per lo studio è possibile usufruire dalla sala di studio posta al 1° piano.



I libri/media conservati in magazzino ed i materiali non direttamente accessibili all'utenza vengono gestiti esclusivamente dal personale della biblioteca e saranno resi disponibili il giorno successivo a quello della richiesta e tenuti a disposizione dei/delle richiedenti per una settimana.

c) Consulenza bibliografica e documentaria

La Biblioteca offre agli/alle utenti un servizio di informazione e consulenza bibliografica relativa ai documenti posseduti, alle risorse documentarie e bibliografiche delle biblioteche della Provincia di Bolzano e, per quanto possibile, delle principali biblioteche pubbliche italiane e straniere. Alle postazioni di consulenza (Reference) sono disponibili i/le bibliotecari/e per un'assistenza specialistica.

d) Servizio di fotocopie

Nella sede centrale e presso la succursale, durante l'orario di apertura al pubblico, 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, che consentono di fotocopiare al massimo il 15% del contenuto di un libro o di una rivista.

Il servizio fotocopie è a pagamento, attraverso l'acquisto di **tessere dal costo di € 2,60** con le quali è possibile effettuare 25 fotocopie.

e) Internet Point

La sede centrale della Biblioteca civica mette a disposizione dell'utenza 9 postazioni per la navigazione Internet in una saletta apposita situata al 2° piano; presso la succursale di Sinigo è presente una postazione di navigazione.

Per accedere a questo servizio non è necessario essere iscritti/e al prestito.

Per i/le maggiori di 14 anni ed minori di 18 anni è previsto un modulo di iscrizione che deve essere controfirmato da un genitore, che abbia preso visione anche delle Raccomandazioni per la sicurezza dei/delle minori in rete. Non è consentita l'iscrizione al servizio dei/delle minori di 14 anni.

Il **costo del servizio Internet** è di **€ 2,60 all'ora**; la navigazione è ammessa per non più di 1 ora al giorno e per un massimo di 3 ore a settimana.

Il servizio è accessibile da lunedì a sabato nei consueti orari di apertura della biblioteca e fino a 10 minuti prima della chiusura della stessa.

f) Organizzazione di iniziative e eventi culturali aventi caratteri di promozione del libro e della lettura

La Biblioteca civica organizza visite guidate e iniziative culturali di promozione del libro e della lettura quali esposizioni bibliografiche, presentazioni di opere, incontri con autori ed autrici, letture ad alta voce, spettacoli e rassegne, riservando un'attenzione particolare all'incentivazione e lo sviluppo della cultura locale.

La Biblioteca civica svolge inoltre un'intensa attività con le scuole del territorio, offrendo una serie di servizi, quali ad esempio iscrizione agevolata, prestito di pacchi libro, aggiornamenti e bibliografie, iniziative di didattica della biblioteca, rassegne, incontri ed iniziative di promozione del libro e della lettura.

g) Informazioni inerenti il servizio

La Biblioteca civica informa i propri utenti con continuità su tematiche organizzative (come eventuali chiusure o modifiche dell'orario di apertura, relative anche alla succursale di Sinigo) o sulle attività di promozione della lettura ed eventi culturali organizzati dalla Biblioteca stessa; tale informazione avviene attraverso differenti canali:

- ❖ le bacheche esterne alla Biblioteca, il bancone del Prestito, l'Emeroteca ed ulteriori punti di passaggio all'interno della struttura;
- ❖ la pagina web della Biblioteca civica, accessibile attraverso il sito istituzionale del Comune di Merano;
- ❖ la mailing list dedicata, per essere inseriti nella quale è sufficiente, all'atto dell'iscrizione, indicare il proprio indirizzo e-mail autorizzando la biblioteca ad utilizzarlo per l'invio delle informazioni;
- ❖ le brochure e i manifesti, legati a iniziative o eventi specifici e affissi all'interno degli spazi della Biblioteca e negli spazi cittadini;
- ❖ gli organi di stampa locali.

2.2

Gli standard di qualità

Al fine di misurare e verificare in modo oggettivo il livello di qualità offerto, la Biblioteca civica ha individuato, per ognuno dei servizi illustrati nella sezione precedente del documento, uno o più standard di qualità e i relativi valori obiettivo garantiti.

Con standard di qualità si intende un indicatore concreto e misurabile in grado di valutare i servizi offerti dalla Biblioteca civica, in modo da garantire un livello qualitativo più alto possibile; il livello di qualità garantito può variare nel tempo e la Biblioteca civica si impegna a verificare periodicamente il raggiungimento degli standard stessi e a comunicare le variazioni degli standard o dei valori obiettivo inizialmente previsti, attraverso le schede mobili della presente carta.

Nel caso in cui uno standard tra quelli garantiti non venga rispettato, la Biblioteca civica lo indicherà e, per i servizi per cui è previsto un indennizzo, gli/le utenti potranno presentare reclamo secondo le modalità indicate nel capitolo successivo. Una volta verificato il reclamo ed attestata la congruità la Biblioteca metterà a disposizione entro 30 giorni un indennizzo a scelta, secondo disponibilità, tra un biglietto per il Lido, un biglietto per una manifestazione organizzata dal Comune, un buono valido per la navigazione di due ore in internet, un buono valido per 50 fotocopie gratuite e una pubblicazione su tematiche di storia locale.

Gli standard di qualità della Biblioteca civica

Servizio offerto	Standard di qualità	Obiettivo 2011-2012	Indennizzo
Prestito	<i>Numero di ore settimanali di apertura al pubblico garantita dal servizio di prestito (sede centrale)</i>	45 h	Non previsto
	<i>Reperibilità del libro o del documento presente in Biblioteca</i>	Nel 98% dei casi entro 2 gg	Non previsto
	<i>Disponibilità immediata di un libro o di un documento presente o comunicazione di dove reperirlo se non presente in Biblioteca</i>	Nel 100% dei casi	Previsto
	<i>Percentuale di utenti soddisfatti/e in merito alla facilità di reperimento dei libri a scaffale (da rilevare previa indagine)</i>	75% di utenti soddisfatti/e	Non previsto

Servizio offerto	Standard di qualità	Obiettivo 2011-2012	Indennizzo
Prestito interbibliotecario	<i>Mantenimento dei tempi di reperimento comunicati in sede di avvio della richiesta</i>	Nel 100% dei casi	Previsto
	<i>Garanzia dell'invio di una comunicazione all'arrivo del libro, quando viene richiesto il servizio</i>	Nel 100% dei casi	Previsto

Servizio offerto	Standard di qualità	Obiettivo 2011-2012	Indennizzo
Consultazione in sede	<i>Percentuale di utenti soddisfatti/e in merito alla comodità degli spazi per la consultazione in sede (da rilevare previa indagine)</i>	<i>75% di utenti soddisfatti/e</i>	<i>Non previsto</i>
	<i>Percentuale di utenti soddisfatti/e in merito al numero di postazioni per la consultazione in sede (da rilevare previa indagine)</i>	<i>75% di utenti soddisfatti/e</i>	<i>Non previsto</i>
	<i>Percentuale di richieste di documenti da consultare che vengono soddisfatte entro 1 giorno dalla richiesta</i>	<i>Nel 100% dei casi</i>	<i>Previsto</i>
	<i>Numero di quotidiani garantiti nel giorno di uscita</i>	<i>Almeno 20</i>	<i>Non previsto</i>

Servizio offerto	Standard di qualità	Obiettivo 2011-2012	Indennizzo
Consulenza bibliografica e documentaria	<i>Percentuale di utenti che ottengono immediatamente una risposta alla propria richiesta di consulenza</i>	<i>Nel 100% dei casi</i>	<i>Non previsto</i>
	<i>Percentuale di utenti soddisfatti/e in merito alla utilità della consulenza fornita (da rilevare previa indagine)</i>	<i>75% di utenti soddisfatti/e</i>	<i>Non previsto</i>

Servizio offerto	Standard di qualità	Obiettivo 2011-2012	Indennizzo
Servizio di fotocopie	<i>Numero massimo di giorni annui di non funzionamento della fotocopiatrice</i>	<i>Max 4 gg/anno</i>	<i>Non previsto</i>

Servizio offerto	Standard di qualità	Obiettivo 2011-2012	Indennizzo
Internet Point	<i>Numero massimo di giorni annui di non funzionamento di internet</i>	<i>Max 5 gg/anno</i>	<i>Non previsto</i>
	<i>Percentuale di utenti soddisfatti/e in merito alla disponibilità per la consultazione di internet (da rilevare previa indagine)</i>	<i>90% di utenti soddisfatti/e</i>	<i>Non previsto</i>

Servizio offerto	Standard di qualità	Obiettivo 2011-2012	Indennizzo
Organizzazione di iniziative e eventi culturali	<i>Numero di iniziative organizzate all'anno</i>	<i>Almeno 10 di cui 2 inerenti la cultura locale</i>	<i>Non previsto</i>
	<i>Percentuale di utenti soddisfatti/e in merito all'interesse e alla organizzazione delle attività di promozione della lettura/diffusione del libro (da rilevare previa indagine)</i>	<i>90% di utenti soddisfatti/e</i>	<i>Non previsto</i>

Servizio offerto	Standard di qualità	Obiettivo 2011-2012	Indennizzo
Informazioni inerenti il servizio	<i>Numero di ore settimanali di apertura al pubblico garantita dal servizio di informazione</i>	<i>45 h</i>	<i>Non previsto</i>
	<i>Percentuale di segnalazioni e reclami a cui si fornisce una risposta entro 20 gg di calendario</i>	<i>Nel 100% dei casi</i>	<i>Previsto</i>
	<i>Percentuale di risposte ai suggerimenti spontanei di acquisto entro 10 gg di calendario</i>	<i>Nel 100% dei casi</i>	<i>Previsto</i>

3.1

Gli strumenti di ascolto e di valutazione del servizio

L'ascolto dell'utenza è un impegno prioritario dell'Amministrazione comunale di Merano e della Biblioteca civica. A tal fine la Biblioteca ha attivato diverse forme di ascolto dell'utente:

- 1) periodiche rilevazioni del livello di soddisfazione dell'utenza, attraverso indagini o incontri organizzati dalla Biblioteca stessa;
- 2) analisi e gestione dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti che giungono alla Biblioteca;
- 3) verifica delle situazioni in cui non vengono rispettati gli standard prefissati contenuti nella Carta dei servizi.

La valutazione del servizio da parte della cittadinanza

I risultati delle indagini, sempre rilevati in forma anonima, vengono pubblicizzati e resi noti alla cittadinanza e rappresentano utili indicazioni per impostare i piani di miglioramento del servizio.

L'analisi delle segnalazioni, dei reclami e dei suggerimenti

La Biblioteca civica ascolta, accetta e registra i reclami, le segnalazioni e i suggerimenti inerenti disservizi o il mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta.

Si intende:

Segnalazione: ogni comunicazione, presentata in qualsiasi forma e modalità, allo scopo di far presente una situazione che potrebbe compromettere l'efficacia del servizio;

Reclamo: ogni comunicazione presentata in forma scritta e firmata allo scopo di informare di un danno prodotto da un disservizio;

Suggerimento: ogni comunicazione presentata in qualsiasi forma e modalità, che contiene indicazioni utili per migliorare un servizio e renderlo più vicino alle aspettative dell'utente.

Sia il reclamo che la segnalazione devono contenere tutte le informazioni fondamentali per permettere di verificare la situazione.

Segnalazioni, reclami e suggerimenti possono essere inseriti in una urna presente in Biblioteca, inviati per posta ordinaria alla Biblioteca civica, via delle Corse 1, 39012 Merano (BZ), o via mail all'indirizzo biblioteca@comune.merano.bz.it; in alternativa possono anche essere presentati presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico c/o il Comune di Merano (via Portici 188, 39012 Merano).

Non si garantisce la gestione delle segnalazioni in forma anonima.

La verifica del rispetto degli standard di qualità

Ogni anno la Biblioteca civica misura gli standard e gli impegni prefissati indicati nella Carta dei servizi; nell'anno successivo i risultati di tali verifiche, con evidenza delle eventuali situazioni di non rispetto, saranno comunicati attraverso le modalità di comunicazione attuate dal Comune (sito internet www.comune.merano.bz.it, stampa locale, ecc.) e, ogni due anni, anche mediante le schede mobili della Carta dei servizi.

3.2

I diritti e i doveri

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e fruizione del servizio di Biblioteca hanno diritti e doveri.

Il personale deve:

- ❖ garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca o accessibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria o il collegamento remoto con altri servizi;
- ❖ assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.

L'utente deve:

- ❖ rispettare le regole e le scadenze della Biblioteca, pagare le tariffe/more stabilite;
- ❖ rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare;
- ❖ rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione;
- ❖ essere cortese, corretto/a, collaborativo/a con il personale.

Come si vede i doveri del personale della Biblioteca civica si traducono in diritti degli/delle utenti, i doveri di ciascun/a utente si traducono in diritti della comunità.

4.1

Informazioni utili

In questa sezione sono riportate le risposte ad alcune domande più comuni che vengono poste in merito alla Biblioteca civica.

Cosa devo fare per iscrivermi alla biblioteca?

Può iscriversi di persona, presentando un documento di identità ed il tesserino sanitario magnetico, che fungerà anche da tessera di iscrizione e compilare il modulo di iscrizione. I suoi dati personali verranno trattati nel rispetto delle vigenti norme sulla privacy.

Per i/le minorenni è necessaria l'autorizzazione scritta di un genitore o di un tutore.

Quanti libri/media posso avere in prestito?

Può avere in prestito fino a 19 libri/media (fino a un massimo di 10 volumi) + altri 9 media.

Quanto dura il prestito?

La durata del prestito è di 30 giorni per i libri e di 7 giorni per tutti gli altri media e può essere prorogata per altri 30/7 giorni, se il libro/media non è stato prenotato da un altro utente.

Cosa succede se non restituisco il libro/media entro la data di scadenza ?

Per ogni giorno di ritardo è prevista, per ciascun media, una mora giornaliera pari a € 0,20.

Cosa devo fare se perdo il tesserino sanitario?

Può rivolgersi all'ASL locale e richiederne un duplicato.

Cosa devo fare se perdo un libro?

Se perde o danneggia, anche parzialmente, un libro/media dovrà acquistarne una nuova copia oppure, se questo non fosse possibile, un'edizione di pari valore, su indicazione dei/delle bibliotecari/e.

Se il libro/media non fosse più disponibile o in commercio dovrà rifondere il danno alla Biblioteca, pagando un importo non inferiore al valore commerciale del libro.

Posso rinnovare un prestito?

Il prestito di un libro può essere prolungato per ulteriori 30 giorni e tutti gli altri media per altri 7 giorni, a condizione che un altro utente non l'abbia nel frattempo prenotato. La proroga deve essere richiesta almeno un giorno prima della scadenza, anche telefonicamente oppure on-line.

Posso prenotare un libro/media?

Può prenotarlo di persona rivolgendosi al personale della biblioteca, oppure telefonicamente o via Internet. Se il libro/media prenotato è in prestito, al suo rientro verrà avvisato telefonicamente, o via SMS, e resterà a sua disposizione per 7 giorni dall'avviso.

Cosa devo fare per avere in prestito un libro da un'altra biblioteca in Italia o all'estero?

Se è un utente iscritto alla Biblioteca civica o alla sua succursale può presentare una richiesta scritta, di persona o via fax, per opere appartenenti ad altre biblioteche nazionali ed internazionali.

La ricerca del documento, l'inoltro della richiesta e la rispedizione dell'opera sono gratuite. A pagamento sono le spese imposte dalla biblioteca prestante.

Cosa devo fare per navigare in Internet?

Non è necessario essere iscritti/e al prestito. Per i/le minorenni il modulo di iscrizione deve essere controfirmato da un genitore, che abbia preso visione anche delle Raccomandazioni per la sicurezza dei minori in rete. I/le minori di 14 anni non possono navigare in Internet se non in presenza di una persona adulta.

Cosa devo fare per ricevere aiuto in una ricerca?

Può rivolgersi allo sportello del prestito dove il personale le potrà fornire una prima informazione sui servizi della Biblioteca, oppure alle postazioni di Reference (cioè di consulenza/informazioni) dove i/le bibliotecari potranno aiutarla nella ricerca a catalogo e fornirle un'assistenza specialistica.

Per quanto tempo posso navigare in internet?

Si può navigare (al costo di € 2,60 all'ora) per non più di un'ora al giorno e per un massimo di 3 ore settimanali.

Posso usare la posta elettronica ed effettuare download?

È possibile leggere ed inviare posta elettronica presso fornitori di free e-mail ed effettuare download utilizzando la propria penna USB personale.

Posso fare fotocopie?

In Biblioteca c'è una fotocopiatore a disposizione dell'utenza, che può acquistare le tessere necessarie allo sportello del prestito ed effettuare fotocopie esclusivamente da libri/media di proprietà della biblioteca e nel rispetto di quanto previsto dalle norme di tutela del diritto d'autore.

Come devo fare per sapere dal catalogo se un libro è già in prestito?

Nella scheda del libro ricercato c'è un campo "Copie": cliccando sul nome della Biblioteca si possono vedere i dati amministrativi relativi a quel libro, cioè, innanzitutto, la segnatura e la disponibilità. Se nella colonna "Data di restituzione" compare una data, ciò significa che il libro è in prestito e che sarà disponibile da quella data in poi.

Come devo fare per proporre l'acquisto di un libro, un DVD, un cd o l'abbonamento ad un periodico?

Se si è iscritti/e alla Biblioteca si può compilare il modulo disponibile presso gli sportelli del prestito e della Consulenza. Ogni proposta viene valutata in base alle disponibilità finanziarie ed alla coerenza con la collezione e gli scopi della Biblioteca.





Ó.P.L.A.

- Archivio del libro d'artista per bambini
- Childrens artist's book Archive
- Kinder-Künstlerbuch-Archiv
- Archive du livre d'artiste pour les enfants
- Archivo de libro de artista para niños