****

**Carta dei Servizi**

**della biblioteca**

**dell’Istituto Ladino Micurá de Rü**

San Martino in Badia, 30.06.2025

**Premessa**

La carta dei Servizi rappresenta un patto fra la biblioteca 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**

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

**GLI STRUMENTI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

La biblioteca garantisce l’erogazione dei servizi disponendo di:

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

**I SERVIZI**

I servizi minimi garantiti dalla biblioteca sono:

1. **Accesso agli spazi della biblioteca**

L’accesso è libero e gratuito. Le persone con ridotta mobilità possono usufruire di un ascensore.

1. **Lettura e consultazione in sede**

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

1. **Iscrizione alla biblioteca**

L’utente che ne fa richiesta viene iscritto alla biblioteca, previa compilazione di specifico modulo che raccoglie i dati personali gestiti secondo i criteri previsti dalla legge sulla privacy. L’iscrizione alla biblioteca consente l’associazione dell’utente al servizio utilizzato.

1. **Prestito**

Il patrimonio della biblioteca è ammesso al prestito fatte salve ragioni di tutela, conservazione o opportunità di consultazione. I documenti in cattivo stato di conservazione, libri antichi, le tesi di laurea, i quotidiani e le riviste, sono ammessi alla sola consultazione.

1. **Prestito interbibliotecario**

Il prestito interbibliotecario con le biblioteche che aderiscono alla rete delle biblioteche scientifiche in Alto Adige è disciplinato con apposita convenzione. L’utente, quindi, può accedere a tutto il patrimonio di queste istituzioni ammesso al prestito. Una piccola area della biblioteca è adibita al prestito di materiale della Biblioteca pubblica di Valle “Sas dla Crusc” come da accordo tra le due istituzioni.

1. **Informazione, consulenza, orientamento e comunicazione**

La biblioteca fornisce all’utenza adeguata informazione in merito alla disposizione del patrimonio, 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 0474 523110 o tramite email scrivendo a biblioteca@micura.it

La biblioteca comunica utilizzando strumenti idonei e adeguati per raggiungere l’utenza con avvisi trilingui ladino-tedesco-italiano.

1. **Patrimonio e documentazione**

La biblioteca provvede alla composizione, cura e aggiornamento delle collezioni documentarie, secondo gli indirizzi della “Carta delle collezioni”, rendendole disponibili all’utenza.

1. **Consultazione on line del catalogo e navigazione internet**

La biblioteca garantisce il collegamento a Internet per la consultazione del patrimonio bibliotecario, mettendo a disposizione due postazioni e l’abilitazione wi-fi per la navigazione libera. Le modalità di utilizzo degli accessi Internet seguono specifica disciplina disponibile presso la biblioteca.

1. **Iniziative**

La biblioteca propone iniziative culturali, ne dà informazione con le modalità più opportune e ne documenta i risultati.

1. **Rilevazione della soddisfazione dell’utenza**

È stato elaborato un apposito questionario per rilevare il grado di soddisfacimento degli utenti.

**GLI IMPEGNI DELLA BIBLIOTECA E DEGLI UTENTI**

**RISPETTO ALL’ORGANIZZAZIONE**

1. **Ambienti**

La biblioteca dell’Istituto Ladino Micurá de Rü 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 giovedì: 9.00-12.00 / 15.00-17.00 e venerdì: 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. 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 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.

1. **Raccolte documentarie**

La biblioteca 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 del materiale deteriorato, incaricando persone competenti al restauro dei documenti di particolare interesse storico. Si impegna a curare una sezione che rappresenti le pubblicazioni di ambito territoriale locale.

La biblioteca dell’Istituto Ladino Micurá de Rü è specializzata in lingua e cultura ladina, minoranze, linguistica, antropologia generale, etnografica alpina, folklore, storia locale, studi di cultura, materiale e letteratura di montagna. Parte del patrimonio è in lingua ladina.

L’utente della biblioteca 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.

1. **Personale**

La biblioteca si impegna a impiegare personale qualificato e orientato al servizio, adeguatamente formato e aggiornato anche attraverso la partecipazione a seminari e corsi.

La gestione della biblioteca dell’Istituto Ladino Micurá de Rü è garantita da un operatore, dipendente della Provincia Autonoma di Bolzano, adeguatamente formato e addestrato a svolgere correttamente i compiti inerenti al servizio di biblioteca

L’utente della biblioteca 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 diretur@micura.it.

1. **Risorse**

La biblioteca si impegna a impiegare risorse economiche, strumentali e organizzative che garantiscono il buon finanziamento 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 Ladino Micurá de Rü 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 si impegna a segnalare attraverso l’indirizzo e-mail biblioteca@micura.it eventuali disfunzioni, mancati funzionamenti o disservizi.

1. **ACCESSO AGLI SPAZI DELLA BIBLIOTECA**

La biblioteca 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 è disponibile al primo piano dell’edificio dell’Istituto Ladino in Via Stufles 20, a S. Martino in Badia.

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

1. **LETTURA E CONSULTAZIONE IN SEDE**

La biblioteca 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 dell’Istituto Ladino Micurá de Rü (libri, periodici e quotidiani) è collocato a scaffale aperto e liberamente raggiungibile e consultabile con una limitazione di massimo 40 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 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 il servizio fotocopie.

1. **PRESTITO**

La biblioteca si impegna nei confronti dell’utente regolarmente iscritto 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 dell’Istituto Ladino Micurá de Rü ma presso altre biblioteche, 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 si impegna a consentire il prestito di tutto il patrimonio a eccezione delle opere di sola consultazione.

La seguente tabella indica il numero massimo di prestiti, 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 | 40 unità | 30 | Senza limiti | Senza limiti | 5 unità | 15 |
| DVD, USB, audiocassette, | 5 unità | 30 | Senza limiti | Senza limiti | 5 unità | 15 |

Il rinnovo del prestito è possibile per altri 30 giorni, 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 in una delle seguenti modalità:

* di persona
* telefonicamente, chiamando il numero 0474 523110
* per posta elettronica, all’indirizzo biblioteca@micura.it

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 o in un apposito contenitore messo a disposizione nella biblioteca negli orari di apertura al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 12.00 e dalle 15:00 alle 17:00 e il venerdì dalle 09:00 alle 12:00.

È ammessa la restituzione del materiale preso a prestito nella rete delle biblioteche scientifiche dell’Alto Adige e quello preso a prestito in qualsiasi sede dalla biblioteca di Valle “Sas dla Crusc”.

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

La biblioteca aiuta gli utenti a rispettare la data di restituzione, evidenziandolo 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 in 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 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.

1. **IL PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO**

La biblioteca dell’Istituto Ladino Micurá de Rü si impegna a offrire il prestito interbibliotecario, servizio unitario di collaborazione tra la rete delle biblioteche scientifiche dell’Alto Adige e la biblioteca di Valle “Sas La Crusc” a favore dell’utenza relativamente al patrimonio posseduto dalle biblioteche; segue disciplina specifica unitaria e condivisa tra le biblioteche 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.

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 dei servizi di trasporto. 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.

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

L’utente della biblioteca 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.

1. **INFORMAZIONE, CONSULENZA, ORIENTAMENTO E COMUNICAZIONE**

La biblioteca 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 dell’Istituto Ladino Micurá de Rü ha attivato una newsletter per comunicare ai propri utenti le novità editoriali e le iniziative che si svolgono in biblioteca. Le iniziative vengono promosse anche tramite il sito Internet [www.micura.it](http://www.micura.it) e la pagina facebook dell’Istituto <https://www.facebook.com/IstitutLadin/>.

L’utente della biblioteca 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 e-mail o numeri telefonici per le comunicazioni informatiche, telefoniche, tramite sms o newsletter.

1. **PATRIMONIO E DOCUMENTAZIONE**

La biblioteca si impegna a:

* Rendere disponibile la consultazione sul sito: ubz-primo.hosted.exlibrisgroup.com che consente la ricerca di ogni documento posseduto sull’intero patrimonio;
* Aggiornare le proprie collezioni con nuove acquisizioni e con attività di revisione;
* Seguire nell’implementazione delle collezioni i desiderata dell’utenza
* Rispettare la politica di incremento del patrimonio, così come definita dalla “Carta delle collezioni” della propria struttura e di eventuali altre strutture con le quali ha attivato collaborazioni virtuose.

La biblioteca dell’Istituto Ladino Micurá de Rü 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. 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 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.
1. **CONSULTAZIONE ON LINE DEL CATALOGO E NAVIGAZIONE INTERNET**

La biblioteca si impegna, per quanto di competenza, a garantire efficaci collegamenti internet per la consultazione del catalogo e a favorire la diffusione del sistema wi-fi.

La biblioteca mette a disposizione due postazioni per la navigazione internet per la consultazione del catalogo e per attività di ricerca.

L’utente della biblioteca 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.

1. **INIZIATIVE**

La biblioteca 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 Ladino di cui la biblioteca 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 in Istituto.

L’utente della biblioteca, 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, 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.

1. **ATTIVITA’ DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**

La biblioteca 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 si impegna a dare ascolto alla propria utenza e a rilevare periodicamente tramite un questionario la soddisfazione dei propri utenti.

L’utente della biblioteca 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 si impegna ad aggiornare la Carta dei Servizi per la parte di specifica competenza ogni qualvolta vengano aggiunti o modificati i servizi previsti.

**ENTRATA IN VIGORE DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta dei Servizi entra in vigore a partire da settembre 2025.