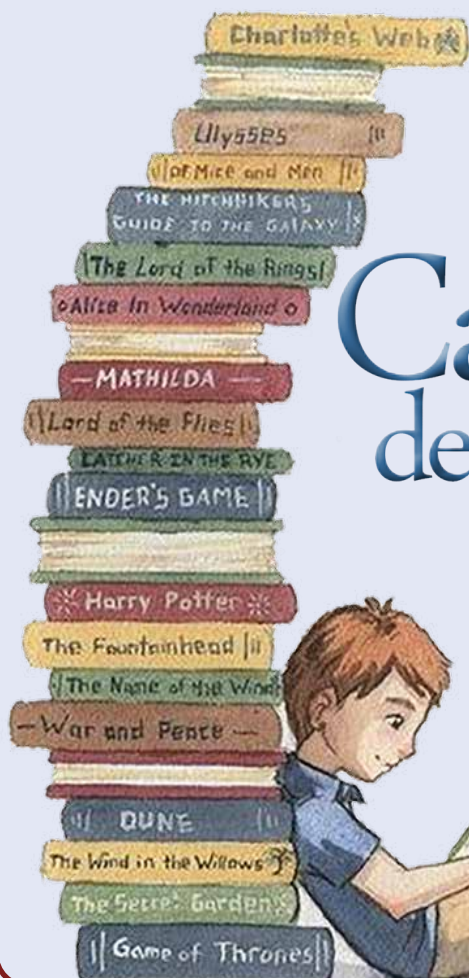


 CIRCOLO CULTURALE DON BOSCO

# BIBLIOTECA

Sandro Amadori



## Carta dei Servizi



Un progetto coordinato  
dall'Ufficio biblioteche della Ripartizione Cultura italiana  
della Provincia autonoma di Bolzano  
in collaborazione con la  
sezione A.I.B. Trentino-Alto Adige

AUTONOME PROVINZ  
BOZEN - SÜDTIROL

Abteilung 15 - Italienische Kultur



PROVINCIA AUTONOMA  
DI BOLZANO - ALTO ADIGE

Ripartizione 15 - Cultura italiana



*prima edizione - ottobre 2020*

**CARTA  
DEI  
SERVIZI**

## **Mission**

La Biblioteca Sandro Amadori, gestita dal Circolo Culturale don Bosco, offre una garanzia di accesso all'informazione, alla cultura e ha un ruolo di servizio per la comunità del quartiere Don Bosco, ma è anche spazio e occasione di relazione e di aggregazione.

Le raccolte della Biblioteca, destinate ad un pubblico di bambini e ragazzi e alla comunità cittadina nel suo insieme, sono costituite da documenti disponibili su diversi supporti riguardanti tutti gli aspetti della vita sociale, sono finalizzate alla soddisfazione di bisogni di informazione, di svago, di formazione e sviluppo culturale, di studio e ricerca.

## **Storia**

La Biblioteca "Sandro Amadori" è nata nel 1984 per volontà del Circolo Culturale don Bosco ed in particolare grazie alla passione di un gruppo di volontari che volevano offrire al quartiere un luogo accogliente in cui trovare testi adatti per sperimentare il piacere della lettura.

Nel corso degli anni questo piacere è andato via via crescendo e la biblioteca ha cercato di soddisfare le esigenze sia dei più piccoli che degli adulti offrendo nuovi servizi. Nell'intento di non duplicare finalità e servizi di altre istituzioni similari in città, la biblioteca "Sandro Amadori" ha scelto di indirizzare la sua missione verso la "biblioteca per ragazzi".

Nel 2002, dopo i lavori di ristrutturazione della Casa per le attività sociali, ora Centro Syn don Bosco, la biblioteca dispone di spazi adeguati, un ambiente accogliente, sereno e allegro e di un patrimonio librario che consente di adempiere alla sua specifica funzione. La biblioteca è stata riconosciuta come biblioteca pubblica locale per bambini e ragazzi.

## Sede e spazi <sup>1</sup>

La Biblioteca Sandro Amadori è ubicata all'interno del Centro Syn don Bosco situato in Bolzano, piazza don Bosco 21. Occupa una superficie complessiva di 350 m<sup>2</sup> ed è distribuita su due livelli.

**Piano terra** - È zona d'ingresso della biblioteca che offre un primo livello di servizi:

- Vicino all'entrata si trova una piccola sezione con libri in tedesco e inglese rivolti ai giovani lettori; a seguire la narrativa bambini in stampatello maiuscolo e prime letture;
- uno spazio emeroteca, dove sono a disposizione quotidiani e riviste per la sola lettura o per il prestito;
- alcuni scaffali per documenti multimediali;



---

<sup>1</sup> situazione relativa all'anno 2019

- un bancone per informazioni, prestito, e attività di reference;
- nella parte centrale scaffali mobili per proposte di lettura e vetrine con le novità editoriali;
- una sezione scuola e puericultura, con testi di scienze dell'educazione, cultura dell'infanzia, psicologia per genitori ed educatori;
- 2 postazioni internet.



### Ai **bambini più piccoli (0-6 anni)**

è dedicata una zona "protetta" che offre materiali librari che vanno dagli albi e racconti illustrati, alle fiabe e favole, ai primi libri di divulgazione e per imparare.

Tutti questi materiali, sono disponibili anche per il prestito, sono ad accesso libero in cassette di legno di vario tipo e in scaffali bassi.

In questa zona possono trovare posto anche le mamme, i papà o i nonni per leggere ai bimbi comodamente una storia.

**Primo piano** - In un lato della biblioteca si trovano due

simpatici divanetti per ragazzi che invitano alla lettura di romanzi, racconti gialli o fumetti. Ampia scelta è stata riservata ai libri di fantasia e immaginazione ed una sezione giovani adulti. I libri sono collocati su scaffali direttamente accessibili ai ragazzi. La ricerca può avvenire anche tramite la consultazione del catalogo automatizzato oppure con l'aiuto delle bibliotecarie.



Su questo piano sono collocati i libri di divulgazione per gli studenti. A disposizione degli utenti per lo studio ci sono 10 tavoli e 30 posti a sedere.

I libri rivolti a giovani e adulti si trovano in una sezione laterale.

È presente inoltre una postazione che fornisce consulenze sul mondo del libro, della lettura e sui servizi bibliotecari.

Libri ed enciclopedie multimediali della biblioteca possono essere letti e visionati in sede.

Completano la dotazione 3 postazioni multimediali per internet e una stampante collegata in rete che permette la stampa in b/n e colori.

## **Consistenza e disponibilità del patrimonio librario e documentale**

Il patrimonio della biblioteca si rivolge in particolare a bambini ed a ragazzi ed è costituito prevalentemente da libri, riviste e DVD.

I libri sono collocati a scaffale aperto organizzati per materia (secondo la Classificazione Decimale Dewey) e sono direttamente accessibili al pubblico.

La biblioteca conserva, cataloga e mette a disposizione dei suoi utenti: <sup>2</sup>

- 20.472 volumi, di cui il 60% per ragazzi
- 627 opere multimediali (DVD, CD audio, CD-ROM)
- 41 periodici
- 1 quotidiano

La scelta degli acquisti è operata secondo le linee di sviluppo delle raccolte stabilite dagli organi dirigenti della Biblioteca ed i criteri espressi nella carta delle collezioni.

Lo scarto viene effettuato quando i documenti presentano evidente stato di usura o non sono corrispondenti alla mission della Biblioteca.

La biblioteca accetta donazioni di documenti da parte di enti o cittadini riservandosi la facoltà di valutare l'opportunità di inserire le opere proposte nel suo patrimonio o di destinarle ad altri enti, o a metterle a disposizione di quanti lo desiderassero nel caso in cui tali pubblicazioni siano

---

<sup>2</sup> I dati sono riferiti al 2019



già in possesso della Biblioteca o non coerenti con le linee di sviluppo delle raccolte.

(Non si accettano in dono: enciclopedie, stampa periodica, testi scolastici).



## Personale

L'organico della Biblioteca Sandro Amadori nel 2019 è composto da: <sup>3</sup>

- 3 bibliotecarie qualificate part-time per complessive 55 ore;
- alcuni volontari per lavori di riordino, scarto e di supporto al personale.

---

<sup>3</sup> Situazione a ottobre 2019

## **I Principi fondamentali**

La biblioteca è un istituto che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, all'informazione, alla documentazione, alle espressioni del pensiero e della creatività umana.

I principi generali ispiratori della biblioteca pubblica sono contenuti nelle Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche dell'IFLA (International Federation of Library Association), nel Manifesto UNESCO per le biblioteche pubbliche (1994), in attuazione degli art. 3 e 9 della Costituzione Italiana.

La Biblioteca Sandro Amadori riconosce e fa propri i seguenti principi:

### **Uguaglianza e imparzialità**

La biblioteca fornisce i suoi servizi nel rispetto del principio di uguaglianza senza distinzioni di età, genere, orientamento sessuale, razza, religione, nazionalità, lingua, opinioni e condizione sociale.

L'imparzialità si esprime nell'impegno a curare in modo uniforme le richieste di servizio provenienti dai diversi utenti, nel rispetto del solo ordine di presentazione e nell'applicazione costante delle regole fissate.

### **Continuità**

I servizi vengono erogati in modo continuo e regolare nell'ambito degli orari fissati e comunicati al pubblico.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi del disservizio e cercando di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

## **Accessibilità negli orari**

Gli orari di apertura e le modalità di accesso e di utilizzo dei servizi sono orientati al principio della massima fruibilità pubblica. La Biblioteca osserva orari coordinati con altre strutture del territorio.

## **Accessibilità negli spazi**

La biblioteca è impegnata a garantire che l'edificio nel quale essa è ubicata risponda pienamente ai requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di abbattimento delle barriere architettoniche.

## **Diritto di scelta**

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

## **Partecipazione, chiarezza e trasparenza**

La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti alle proprie attività, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami. Favorisce il ruolo attivo degli utenti nella formazione e nell'incremento delle raccolte, offrendo l'opportunità di presentare richieste di acquisto e di donare libri o altro materiale da acquisire all'interno della collezione.

Ha attivato una propria pagina Facebook con l'intenzione di valorizzare la comunicazione con gli utenti e tra gli utenti attorno alle attività e alle proposte offerte.

La biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

Ogni utente ha il diritto di conoscere le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione.

Ad ogni contatto con gli utenti, la biblioteca si ritiene vincolata al segreto professionale.

### **Efficacia ed efficienza**

La biblioteca persegue il continuo miglioramento del servizio, ispirando il proprio funzionamento ai criteri di efficienza (utilizzando al meglio le risorse di cui dispone) e di efficacia (conseguendo gli obiettivi programmati).

L'offerta dei servizi è organizzata tenendo conto delle esigenze e del grado di soddisfazione espressi dagli utenti.

### **Gratuità**

La biblioteca offre gratuitamente i servizi di base, ovvero l'accesso alla sede, la consultazione, il prestito, la consulenza bibliografica, l'utilizzo di internet.

Sono a carico degli utenti, attraverso l'applicazione di tariffe, i servizi aggiuntivi come la fotocopatura e la stampa di documenti nel rispetto della normativa vigente.



<b>SERVIZIO</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>STANDARD</b>
<b>Apertura al pubblico</b>	Numero di ore settimanali di apertura al pubblico nel periodo invernale (1° settembre -31 maggio)	<b>24</b>
	Numero di ore settimanali di apertura al pubblico nel periodo estivo (1° giugno - 31 agosto)	<b>21</b>
<b>Orientamento e accoglienza</b>	Informazioni di base e orientamento al funzionamento della biblioteca e dei suoi servizi	<b>Assistenza costante e immediata durante l'intero orario di apertura</b>
<b>Iscrizione</b>	Necessaria per accedere al servizio di prestito e al servizio internet	<b>10 minuti</b>
<b>Consultazione, lettura e studio in sede</b>	Consultazione del catalogo, del patrimonio bibliografico e documentario della biblioteca  Spazi e posti a sedere per la lettura e lo studio	<b>Immediata, accesso libero</b>  <b>30 posti a sedere</b>
<b>Disponibilità documenti</b>	Tempo trascorso dalla richiesta alla fornitura dei documenti presenti in sede	<b>Immediata nel 95% dei casi</b>
	Tempo trascorso tra il rientro in biblioteca di un documento e la sua fruizione da parte del pubblico	<b>Giorno stesso</b>
<b>Prestito locale</b>	Può accedere al servizio chi è iscritto alla biblioteca.  L'iscrizione è gratuita. Si effettua <b>mediante la tessera sanitaria</b> e previa compilazione di un apposito modulo che raccoglie i dati personali gestiti secondo i criteri della legge sulla privacy.	

<b>SERVIZIO</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>STANDARD</b>
<i>segue:</i> <b>Prestito locale</b>	I bambini e i ragazzi fino a 15 anni devono essere accompagnati da un genitore che compila l'iscrizione e prende visione del regolamento.  L'iscrizione è valida in tutto il sistema bibliotecario di lingua italiana "Explora" della Provincia di Bolzano	
	Durata prestito e quantità documenti: <b>max. 10 documenti per volta, di cui 5 libri.</b>	<b>Durata</b>
	Libri - <b>max. 5</b>	<b>30 giorni</b>
	Dvd - <b>max. 5</b>	<b>7 giorni</b>
	Periodici - <b>max. 5</b>	<b>7 giorni</b>
	Quotidiani	<b>Esclusi dal prestito</b>
<b>Suggerimenti d'acquisto</b>	Gli utenti possono proporre l'acquisto di media o libri che vengono acquistati se coerenti con la natura delle raccolte e in base alle risorse a disposizione.	
<b>Prenotazione e proroghe</b>	È possibile prenotare e prorogare il materiale desiderato in loco, telefonicamente, oppure online accreditandosi all'area personale del catalogo provinciale "Explora". Non sono prorogabili prestiti di libri prenotati da altri utenti. La proroga è possibile soltanto prima della scadenza dei prestiti.	
<b>SMS library</b>	La biblioteca offre ai propri iscritti il servizio SMS library per media prenotati e ritardatari. E' sufficiente lasciare il proprio numero di cellulare al momento dell'iscrizione per ricevere tramite SMS un avviso per il ritiro dei media prenotati o proposti per l'acquisto, oppure un promemoria che ricorda di restituire i prestiti.	<b>Immediata</b>

<b>SERVIZIO</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>STANDARD</b>
<b>Box restituzione</b>	Presso il cortile del centro Syn è presente un box dove si può restituire il materiale della biblioteca (libri,dvd,riviste..). L'accessibilità al box è garantita nel periodo di accesso al cortile. Il materiale deve essere inserito nel box.	<b>Immediata nel 95% dei casi</b>
<b>Catalogo on-line</b>	Il patrimonio della biblioteca è consultabile dal catalogo collettivo Explora della Provincia Autonoma di Bolzano	
	Identificandosi nell'area personale del catalogo con il proprio codice fiscale, è possibile controllare in ogni momento l'elenco dei prestiti, le prenotazioni, le date di scadenza, eventuali diritti di mora, prorogare i prestiti e prenotare nuovi media.	<b>Immediata</b>
<b>Consulenza su l'utilizzo del catalogo on-line</b>	Avvio e assistenza alla consultazione del catalogo on-line	<b>Immediata</b>
<b>Biblioweb</b>	L'iscrizione alla biblioteca consente l'accesso al portale digitale Biblioweb - biblioweb.medialibrary.it accessibile 24 ore al giorno, 7 giorni su 7. Identificandosi nell'area personale del sito con il proprio codice fiscale, si possono consultare o prendere in prestito gratuitamente e-book, musica, film, giornali, banche dati, corsi di formazione online, archivi di immagini e molto altro.	
<b>Consulenza su l'utilizzo di biblioweb</b>	Avvio e assistenza all'utilizzo di Biblioweb.	<b>Su appuntamento</b>

<b>SERVIZIO</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>STANDARD</b>
<b>Sito web</b>	La biblioteca promuove la conoscenza della letteratura per bambini e ragazzi attraverso il proprio sito web dove è possibile informarsi anche sulle attività organizzate in biblioteca.	<b>Aggiornato periodicamente</b>
<b>Mailing list</b>	Iscrivendosi alla mailing-list della biblioteca, si rimane informati sulle attività programmate dalla biblioteca. I dati personali vengono gestiti secondo i criteri della legge sulla privacy.	<b>Generalmente una settimana prima degli eventi</b>
<b>Pagina Facebook</b>	La biblioteca promuove la conoscenza della letteratura per bambini e ragazzi attraverso la propria pagina Facebook dove è possibile informarsi anche sulle attività organizzate in biblioteca.	<b>Aggiornata periodicamente</b>
<b>Postazioni computer</b>	Utilizzo libero e gratuito	<b>2 postazioni</b>
<b>Riproduzione e stampa documenti</b> (limitato secondo le leggi sul diritto d'autore)	Servizio a pagamento <b>Formato:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A4 B/N</li> <li>• A3 B/N</li> <li>• A4 colore</li> <li>• A3 colore</li> </ul>	<b>Tariffe</b> <b>0,30 €</b> <b>0,60 €</b> <b>0,90 €</b> <b>1,80 €</b>
<b>Internet</b>	L'utilizzo delle postazioni è riservato agli iscritti alla biblioteca di età superiore ai 12 anni osservando le seguenti indicazioni:	
	<b>Minori (dai 12 ai 18 anni)</b> L'iscrizione al servizio va controfirmata per presa visione e accettazione del regolamento, da un genitore, o da chi ne fa le veci, allegando altresì copia del proprio documento d'identità.	



<b>SERVIZIO</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>STANDARD</b>
segue: <b>Internet</b>	<b>Maggiorenni</b> Necessario un documento di identità	
	Postazioni disponibili	<b>2</b>
<b>Pubblicazioni</b>	Pubblicazione del giornalino “Tra noi e voi - Unter uns und mit euch” in collaborazione con la scuola dell’ospedale di Bolzano e i bambini ricoverati	<b>Due numeri all’anno (giugno e dicembre)</b>
<b>Attività di promozione della lettura</b>	La biblioteca organizza attività di promozione con letture ad alta voce per bambini, mostre e spettacoli teatrali rivolti in particolar modo a bambini, ragazzi e famiglie.	<b>Date da concordare</b>
	La biblioteca propone bibliografie e percorsi di lettura a tema	<b>Un percorso di lettura l’anno</b>
	La biblioteca collabora alla trasmissione Papyrus di Radio Sacra Famiglia (In Blu) per la promozione della lettura per ragazzi	<b>Una volta al mese (da ottobre a giugno)</b>
<b>Attività per scuole Enti e associazioni</b>	Informazioni sui servizi della biblioteca	<b>Su appuntamento</b>
	Letture ad alta voce	<b>Su appuntamento</b>
	Percorsi di lettura	<b>Su appuntamento</b>

## **Gli impegni della Biblioteca**

La biblioteca si impegna a:

- mantenere un buon livello di offerta del patrimonio informativo, servendosi anche delle moderne tecnologie di informazione, ed a curarne l'aggiornamento,
- rispettare leggi, norme e regolamenti ordini di servizio e disposizioni dell'ente gestore,
- rispettare, per ciascun servizio fornito, gli standard riportati nella tabella "I nostri servizi",
- cooperare con altre biblioteche e enti del territorio,
- favorire la formazione e l'aggiornamento del personale.

## **Rapporto con gli utenti**

Il personale è tenuto a mantenere disponibilità, competenza e cortesia.



È facoltà del personale di biblioteca allontanare o sospendere dai servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti nei confronti di persone, apparecchiature, arredi e materiali documentari.

## **Tutela e riservatezza dei dati**

Ad ogni contatto con gli utenti, la biblioteca si ritiene vincolata al segreto professionale e all'applicazione norme inerenti il diritto di tutela dei dati personali dei propri iscritti, ai sensi del Regolamento UE/2016/679 noto come **GDPR** (General Data Protection Regulation) sulla protezione dei dati personali.

All'atto dell'iscrizione ai servizi la biblioteca fornisce ai cittadini una chiara "informativa" sulle condizioni e modalità relative al trattamento e alla conservazione dei dati raccolti.

## **Forme di partecipazione**

La Biblioteca Sandro Amadori acquisisce i documenti anche attraverso la forma dei "desiderata" degli utenti, che sono invitati ad esprimere pareri e fornire consigli, al fine di ricevere utili indicazioni in merito ai bisogni ed alle preferenze per possibili acquisti.

I documenti richiesti vengono acquistati quando il loro contenuto e il loro formato sono coerenti con la natura delle raccolte, le finalità della Biblioteca e le risorse a disposizione.

I "desiderata" non vengono esauditi quando il contenuto, il formato, il costo risultano in contrasto con la mission della biblioteca e la natura delle raccolte in essere.

In particolare, non sono prese in considerazione richieste incitanti ad ogni forma di violenza e di razzismo.

I suggerimenti devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità dell'utente ed essere inviati per iscritto.

## Reclami

In caso di inosservanza degli impegni assunti dalla biblioteca nella presente Carta dei Servizi gli utenti hanno il diritto di presentare reclamo in forma scritta via posta, e-mail, indicando le proprie generalità, indirizzo e reperibilità.

Il reclamo va indirizzato alla biblioteca che lo inoltrerà all'ente gestore che risponderà nel più breve tempo possibile e comunque entro 10 giorni dal ricevimento.



## Orari e modalità di accesso:

### Orario di apertura invernale

<b>GIORNO</b>	<b>MATTINA</b>	<b>POMERIGGIO</b>
lunedì	Chiuso	15.00 - 18.30
martedì	10.00 - 12.00	15.00 - 18.30
mercoledì	10.00 - 12.00	15.00 - 18.30
giovedì	Chiuso	15.00 - 19.00
venerdì	10.00 - 12.00	15.00 - 18.30
sabato	ogni 1. sabato del mese - dalle 9 alle 12 solo prestito/restituzione	

### Orario estivo (dal 1° giugno al 31 agosto)

<b>GIORNO</b>	<b>MATTINA</b>	<b>POMERIGGIO</b>
lunedì	Chiuso	Chiuso
martedì	9.00 - 12.00	16.00 - 19.00
mercoledì	9.00 - 12.00	16.00 - 19.00
giovedì	Chiuso	16.00 - 19.00
venerdì	9.00 - 12.00	16.00 - 19.00

## **Informazioni utili**

**L'accesso alla biblioteca è consentito a tutti senza alcuna discriminazione.**

**Per accedere ai servizi di prestito e servizio internet è necessario essere iscritti alla Biblioteca.**

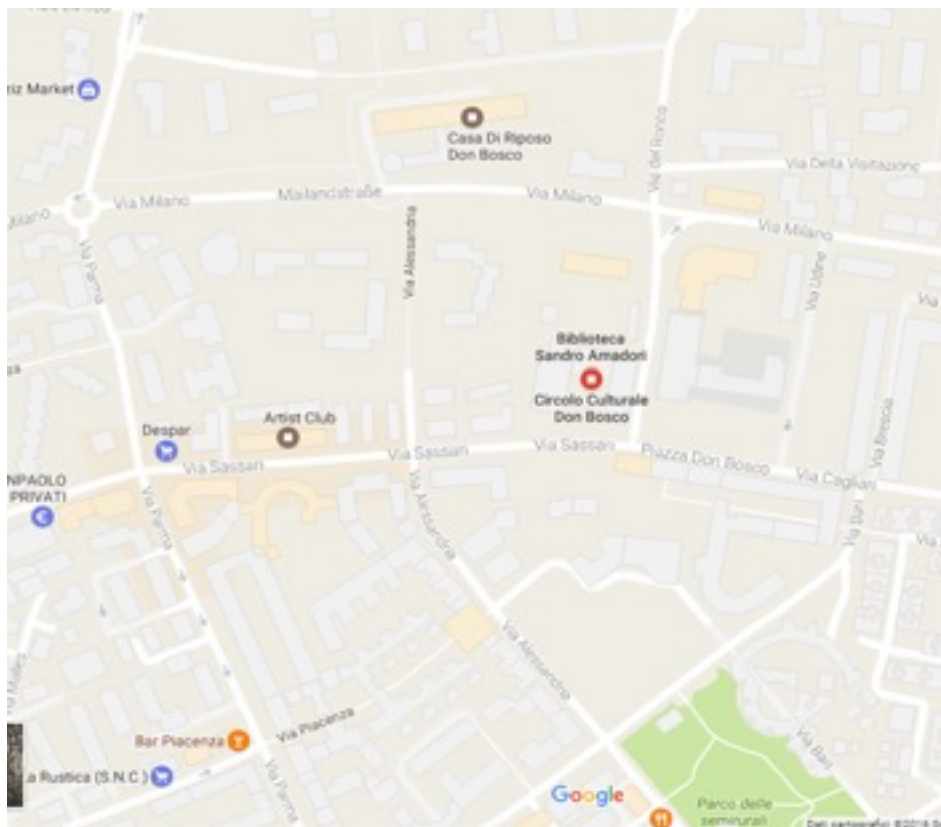
### **In biblioteca si può:**

- Venire liberamente per leggere libri, sfogliare riviste
- Cercare risposte a curiosità e desideri
- Fare i compiti con i compagni (senza l'assistenza del personale)
- Avere in prestito libri, riviste, DVD (se iscritti)
- Fare fotocopie o stampare un documento (servizio a pagamento)
- Usare il computer e navigare in internet (secondo le modalità del servizio)

### **Non si può:**

- Tenere acceso il cellulare (in caso di bisogno si può usare la modalità "silenzioso" ed uscire nel momento che si riceve una telefonata)
- Mangiare e bere
- Disturbare gli altri utenti
- Comportarsi da maleducati, usare linguaggi e gesti offensivi
- Correre nei locali e sulle scale interne della biblioteca o intrattenersi troppo a lungo, girovagando senza motivo, all'interno della struttura

## Dove siamo – Info



### **Circolo Culturale don Bosco** **Biblioteca Sandro Amadori**

Piazza Don Bosco, 21  
39100 Bolzano  
tel. 0471 921877

[biblioteca@circolodonbosco.bz.it](mailto:biblioteca@circolodonbosco.bz.it)  
[biblioteca.amadori@gmail.com](mailto:biblioteca.amadori@gmail.com)  
[circolodonbosco@synbz.org](mailto:circolodonbosco@synbz.org)  
[www.circolodonbosco.bz.it](http://www.circolodonbosco.bz.it)  
[www.synbz.org](http://www.synbz.org)

## Gli Standard di qualità dei servizi offerti

<b>Servizio offerto</b>	<b>Standard di qualità</b>	<b>Obiettivo 2019-2022</b>
Organizzazione di iniziative e eventi culturali	Numero di iniziative di promozione alla lettura organizzate durante l'anno	Minimo 2 iniziative
	Comunicazione delle iniziative tramite newsletter, sito web della biblioteca e pagina Facebook	Comunicazione almeno 10 giorni prima dell'iniziativa
Desiderata utenti	Capacità di risposta: intervallo di attesa tra la proposta e la risposta all'utente	30 giorni
Cassetta suggerimenti/reclami	Comunicazione del servizio al pubblico	Un bibliotecario disponibile a dare informazioni circa i contenuti e le modalità di accesso al servizio
	Capacità di risposta: intervallo di attesa tra la proposta e la risposta all'utente	30 giorni
Self-check	Comunicazione del servizio al pubblico	Maggiore autonomia dell'utente
Servizio in esterno	Possibilità di offrire il servizio di prestito anche al di fuori della biblioteca	Dotarsi di un computer portatile con software del prestito e di una connessione Wi-Fi
Postazioni computer	Aumento del numero di pc a disposizione del pubblico	Due nuove postazioni per consultazione, internet,
Servizio internet	Offrire servizio Wi-Fi	Completamento attivazione Wi-Fi



## **Appendice**

### **Principali riferimenti normativi per l'erogazione del servizio**

Manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche (1994);

Legge provinciale 7 novembre 1983 n.41 "Per la disciplina dell'educazione permanente e del sistema di biblioteche pubbliche" e successive modifiche ed integrazioni (modifica con la legge provinciale 20 aprile 1993 n. 9, e con la legge provinciale 13 ottobre 1993 n.15);

Decreto del Presidente della Giunta provinciale di Bolzano 4 marzo 1996, n. 13 – Regolamento concernente le biblioteche pubbliche;

Regolamento Europeo UE/2016/679 sulla protezione dei dati personali;

Delibera 19 dicembre 2017, n. 1407 "Linee guida per la redazione della carta della qualità dei servizi pubblici locali";

Legge 22 gennaio 1941, n. 633 "Protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio" e successive modifiche\*;

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994: "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".



# Indice

pagina

Mission	4
Storia	4
Sede e spazi	5
Consistenza e disponibilità del patrimonio librario e documentale	8
Personale	9
I principi fondamentali:	10
• Uguaglianza e imparzialità	10
• Continuità	10
• Accessibilità negli orari	11
• Accessibilità negli spazi	11
• Diritto di scelta	11
• Partecipazione, chiarezza e trasparenza	11
• Efficacia ed efficienza	12
• Gratuità	12
Servizi	13-14-15-16-17
Gli impegni della biblioteca	18
Rapporto con gli utenti	18
Tutela e riservatezza dei dati	19
Forme di partecipazione	19
Reclami	20
Orari e modalità di accesso	21
Informazioni utili	22
Dove siamo – info	23
Gli standard di qualità dei servizi offerti	24
Appendice	25
Indice	27

