

*Società degli Alpinisti Tridentini*  
**BIBLIOTECA DELLA MONTAGNA**

# **CARTA DEI SERVIZI**

**EX LIBRIS**



**TRENTO**

**BIBLIOTECA DELLA  
MONTAGNA**

Trento, dicembre 2014

## indice

<b>1. Che cos'è la Carta dei Servizi</b>		<b>VI Esclusione dal prestito</b>	p. 16
1.1. <u>La missione della nostra biblioteca</u>	p. 3	<b>VII Restituzione dei documenti</b>	p. 16
1.2. <u>Le nostre ambizioni</u>	p. 4	<b>VIII Ritardo nella restituzione dei documenti</b>	p. 16
1.3. <u>I principi fondamentali a cui ci ispiriamo</u>	4	<b>IX Tariffe per il ritardo nella restituzione dei documenti</b>	p. 17
I Uguaglianza, imparzialità, diritto di scelta	4	<b>X Danneggiamento o smarrimento dei documenti in prestito</b>	p. 17
II Accessibilità	p. 5	<b>XI Suggerimenti di acquisto</b>	p. 17
III Chiarezza, trasparenza e tutela della privacy	p. 5	<b>3.4. <u>Informazione e documentazione</u></b>	p. 17
IV Partecipazione	p. 6	I Catalogo elettronico	p. 17
V Efficacia, efficienza ed economicità	p. 6	II Servizi generali di informazione in sede	p. 18
VI Gratuità	p. 6	- Consulenze specialistiche e personalizzate	p. 18
<b>2. Gli strumenti con i quali eroghiamo i servizi</b>		- Consulenze per genitori e insegnanti	p. 18
2.1. <u>Gli ambienti e gli spazi</u>	p. 7	- Servizio di reference a distanza	p. 18
I La localizzazione	p. 7	- Servizio di informazione a distanza	p. 18
II L'articolazione degli spazi	p. 7	- Virtual Library	p. 18
III Gli animali in biblioteca	p. 9	III Servizi di riproduzione	p. 19
2.2. <u>Le raccolte documentarie</u>	p. 9	- Fotocopiatrice	p. 19
I I criteri di sviluppo	p. 10	- Digitalizzazione di documenti	p. 19
II Le donazioni	p. 10	- Stampa bibliografie e testi	p. 19
2.3. <u>Il personale</u>	p. 10	- Tariffe	p. 20
I nostri valori	p. 11	IV Servizi telematici e multimediali	p. 20
I Accoglienza	p. 11	- Navigazione internet	p. 20
II Disponibilità	p. 11	- Accesso alla rete elettrica	p. 21
III Cortesia	p. 11	V Servizi per utenti in difficoltà	p. 21
IV Competenza	p. 11	VI Servizi a distanza	p. 21
V Riconoscibilità	p. 12	- Informazioni telefoniche	p. 21
VI Tutela della riservatezza	p. 12	- Invio documentazione per fax o p.e.	p. 21
2.4. <u>Le risorse economiche e strumentali</u>	p. 12	- Invio fotocopie per posta ordinaria	p. 21
2.5. <u>Le risorse organizzative</u>	p. 12	<b>3.5. <u>Iniziative e attività</u></b>	
I La cooperazione interbibl. Provinciale	p. 12	I Visite guidate per adulti	p. 22
II La politica delle alleanze	p. 12	II Visite guidate per scolaresche	p. 22
<b>3. I servizi che offriamo</b>		III Visite guidate per diversamente abili	p. 22
3.1. <u>Accesso agli spazi</u>	p. 13	IV Esposizioni e rassegne bibliografiche	p. 23
I Orario di apertura al pubblico	p. 13	V Iniziative e attività culturali	p. 23
II Certificazione della presenza all'interno della sede	p. 13	VI Mostre temporanee	p. 23
III Deposito borse e ombrelli	p. 13	<b>3.6. <u>Servizi per i bambini e i ragazzi, le loro famiglie, le scuole e gli insegnanti</u></b>	p. 23
IV Oggetti personali	p. 13	<b>4. Gli impegni della biblioteca</b>	
V Oggetti smarriti	p. 13	4.1. <u>I requisiti e gli standard di servizio</u>	p. 24
VI Sistema di videosorveglianza	p. 14	I Garanzia di continuità del servizio	p. 24
VII Uso delle postazioni di lettura e studio	p. 14	II Valorizzazione ed incremento del patrimonio documentario	p. 24
VIII Uso dei telefoni cellulari	p. 14	III Servizi in presenza	p. 24
3.2. <u>Servizio di lettura e consultazione in sede</u>	p. 14	IV Servizi a distanza	p. 24
I Documenti a scaffale aperto	p. 14	V La soddisfazione degli utenti	p. 24
II Documenti a magazzino	p. 14	VI Aggiornamento degli operatori	p. 25
III Audiovisivi, discoteca e risorse elettroniche	p. 15	<b>4.2. <u>La tutela dei diritti degli utenti</u></b>	p. 25
3.3. <u>Servizio di prestito</u>	p. 15	<b>5. Gli impegni degli utenti</b>	p. 25
I Ammissione al prestito	p. 15	<b>6. Entrata in vigore della presente Carta dei Servizi</b>	p. 26
II Quantità massima dei documenti da prendere in prestito	p. 16		
III Durata del prestito e rinnovi	p. 16		
IV Registrazione del prestito	p. 16		
V Prenotazioni	p. 16		

## 1. CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi descrive le modalità di erogazione dei servizi della biblioteca, allo scopo di offrire agli utenti l'opportunità di interagire e diventare parte attiva di un percorso di crescita, volto anche a formulare proposte di miglioramento dei servizi ed a controllare le prestazioni offerte.

Nel presente "contratto di servizio" la biblioteca individua i principi, le modalità e gli standard qualitativi dei servizi offerti, impegnandosi a fornire informazioni chiare su qualità e modalità della loro erogazione, nonché a rendere espliciti i diritti e i doveri di tutti coloro che ne usufruiscono.

Alla fine di ogni anno gli standard e gli impegni dichiarati verranno valutati congiuntamente con gli utenti; sarà questa l'occasione pubblica per valutare complessivamente il servizio, riconoscere i risultati ottenuti, evidenziare le occasioni di miglioramento e definire gli impegni per l'anno successivo.

La biblioteca orienta la propria azione muovendo da una costante riflessione sui propri risultati ed è aperta a modificare le soluzioni organizzative adottate, in base alla interazione e al dialogo con le persone che la utilizzano.

La Carta è resa pubblica attraverso la pubblicazione sulle pagine della biblioteca del sito web SAT ([www.sat.tn.it](http://www.sat.tn.it)) ed è disponibile presso l'accettazione della biblioteca, affinché in qualsiasi momento ogni utente possa prenderne visione e averne una copia.

### 1.1 LA MISSIONE DELLA NOSTRA BIBLIOTECA

La Biblioteca della Montagna-SAT è la naturale evoluzione della Biblioteca della SAT avviata nel 1880. Nel 1991 la biblioteca, con la nuova e attuale denominazione, è stata aperta al pubblico anche dei non soci. Riconosciuta dalla Provincia autonoma di Trento quale biblioteca specialistica d'interesse provinciale, la biblioteca è di proprietà della Società degli Alpinisti Tridentini (Ente di diritto privato), fondata nel 1872 e dal 1920 sezione del Club Alpino Italiano.

Il vigente *Statuto della SAT* (approvato dall'Assemblea dei Delegati il 28 aprile 2012) determina che sia compito del Consiglio Centrale SAT avere cura e «*tutela l'archivio storico e la biblioteca*» (art. 21 §o). Nelle *Norme regolamentari* allegate allo Statuto vigente si ribadisce che: «*La Società degli Alpinisti Tridentini, per conseguire le finalità indicate nell'art. 1 dello Statuto e per cementare lo spirito di amicizia, solidarietà e collaborazione tra i propri soci e per garantire agli stessi una serena ed appagante partecipazione alla vita sociale [...] cura l'ordinamento della propria biblioteca, dell'archivio storico e del museo*» (art. 1 § g).

La biblioteca costituisce un punto di riferimento per le diverse attività istituzionali della SAT (supporto all'attività delle Commissioni tecniche, delle Sezioni ecc.) e luogo di studio e documentazione per chiunque, anche al di fuori del Sodalizio, si occupi di montagna.

La biblioteca favorisce e rende duraturo questo contatto con la generalità dei cittadini grazie all'adozione di orari comodi e alla disponibilità di spazi e ambienti confortevoli, alla competenza e disponibilità del personale addetto, alla qualità e ricchezza delle raccolte (v. *Carta delle collezioni*) e all'offerta di strumenti congrui ai bisogni conoscitivi della contemporaneità.

Questo servizio è volto ad assicurare a tutti un libero ed equo accesso alle informazioni e alle idee, la biblioteca si rivolge alla totalità degli utenti reali e potenziali e intende fornire risposte ad esigenze informative e conoscitive diverse (informazione bibliografica, assistenza alle ricerche, libero accesso al Catalogo Bibliografico Trentino, reference personalizzato, consigli di lettura, document delivery), nel garantire diverse modalità di fruizione (studio individuale e collettivo, prestito temporaneo a domicilio, lettura in relax, orientamento informativo e bibliografico assistito), mettendo a disposizione documenti eterogenei (nel supporto, nel contenuto, nel livello di approfondimento).

La biblioteca ispira la propria azione ai principi del Manifesto Unesco delle biblioteche pubbliche, nel

perseguire la libertà e il benessere della società e degli individui. In questo senso intende porsi anche come uno spazio cittadino di qualità, liberamente utilizzabile, aperto alla condivisione e alla convivialità, un luogo di incontro e di dibattito per la crescita culturale della città.

## 1.2 LE NOSTRE AMBIZIONI

Con l'adozione della Carta dei Servizi, la biblioteca vuole orientare la propria azione sulla base di un piano continuo e globale di miglioramento, nell'intento di offrire sempre un servizio efficace e puntuale, in un contesto di cortesia e professionalità, incrementando la fruizione del servizio e promuovendo la lettura, la conoscenza della montagna e l'attività della SAT in tutte le fasce d'età.

Gli obiettivi concreti che la biblioteca si propone di raggiungere nei prossimi anni sono:

- a) sviluppo e potenziamento, con programmi variamente impostati sulla politica di valorizzazione e divulgazione delle opportunità fornite dalla biblioteca, nonché sul corretto utilizzo delle risorse informative e degli strumenti tecnologici in essa presenti;
- b) miglioramento della comunicazione con gli utenti, anche attraverso il crescente utilizzo delle opportunità offerte dalle nuove tecnologie e il perfezionamento di servizi a distanza per gli utenti;
- c) collaborazione con il gruppo "Amici della biblioteca", che si propone di sostenere la biblioteca e rafforzarne il ruolo;
- d) sviluppo e consolidamento delle pratiche cooperative nell'ambito della rete documentaria delle biblioteche della provincia di Trento e con altre simili realtà italiane ed europee;
- e) rafforzamento delle alleanze con gli enti, i gruppi e le associazioni che rappresentano segmenti importanti nella vita della città;
- f) sviluppo e progresso nella qualità delle proprie raccolte, in relazione alla *Carta delle collezioni*.

## 1.3. I PRINCIPI FONDAMENTALI A CUI CI ISPIRIAMO

### I UGUAGLIANZA, IMPARZIALITÀ, DIRITTO DI SCELTA

La Biblioteca della Montagna-SAT, benché struttura privata di proprietà della Società degli Alpinisti Tridentini, opera nel rispetto dei seguenti principi fondamentali, ispirati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici* e fa proprie le raccomandazioni contenute nella Direttiva del Ministro per i Beni e le Attività Culturali del 18 ottobre 2007, in materia di adozione della *Carta della qualità de servizi* degli Istituti e dei luoghi della cultura: uguaglianza, imparzialità, diritto di scelta.

I servizi della biblioteca sono aperti a tutti i cittadini italiani e stranieri, senza alcuna restrizione territoriale e indipendentemente dalle loro specifiche condizioni di vita e residenza. L'uguaglianza è intesa come rifiuto di ogni discriminazione e come rispetto e valorizzazione delle diversità. La biblioteca offre i propri servizi in regime di parità, senza operare alcuna distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione fisica, sociale, economica o grado di istruzione.

Essa si propone di attuare azioni positive di sostegno e supporto nei confronti dei soggetti diversamente abili o in temporaneo stato di minorità e interviene con aiuti specifici nei confronti delle persone meno capaci di utilizzare autonomamente la struttura e le risorse a disposizione. 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 nella applicazione costante delle regole fissate. La biblioteca non prevede il ricorso ad eccezioni rispetto alle correnti condizioni di servizio, ma – nel rispetto dell'interesse collettivo – si impegna a diversificare ed arricchire nel tempo le modalità standard di erogazione, prevedendo il trattamento differenziato di casi particolari, riconducibili non a soggetti

singoli, ma a gruppi di utenti portatori di bisogni specifici. In particolare vengono privilegiati i soci della SAT e del Club Alpino Italiano solo ed esclusivamente per quanto riguarda la durata del prestito temporaneo a domicilio; inoltre vengono concessi particolari diritti aggiuntivi in materia di prestito agli utenti incaricati di ottemperare specifiche mansioni indicate dal Consiglio Centrale della SAT e altri impegnati in attività istituzionali del Sodalizio.

Il diritto di scelta si esprime nell'esclusione di ogni censura ideologica, politica e religiosa all'atto della selezione dei documenti e nell'impegno della biblioteca a raccogliere le diverse forme di documentazione in grado di riflettere la pluralità dei punti di vista negli orientamenti di pensiero e nei giudizi sull'evoluzione della società, allo scopo di favorire un uso critico e consapevole dei media a disposizione.

## II ACCESSIBILITÀ

### Accessibilità negli orari:

La biblioteca effettua un ampio orario di apertura settimanale (40 ore), in grado di rispondere alle diverse esigenze della comunità servita.

Garantisce l'apertura al pubblico in tutti i mesi dell'anno, con una media di 250 giornate di apertura, riducendo al minimo i periodi di chiusura e fornendo preventiva informazione sulle eventuali riduzioni d'orario.

### Accessibilità negli spazi:

L'ente proprietario garantisce che l'edificio nel quale la biblioteca è ubicata risponde pienamente ai requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di abbattimento delle barriere architettoniche.

### Accessibilità nei servizi:

La biblioteca mette a disposizione documenti e ausili speciali (audiolibri e audio riviste) per i portatori di handicap visivi.

In caso di riduzione o interruzione del servizio per motivi tecnici, si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

In ogni caso si impegna a comunicare le variazioni degli orari di apertura e fornitura dei servizi tramite il sito web e i social network.

In caso di assenza per ferie o malattia del bibliotecario la biblioteca comunica agli utenti la riduzione qualitativa del servizio, che verrà erogato da altri operatori con qualifiche inferiori, ma in grado di fornire assistenza nella ricerca sul Catalogo Bibliografico Trentino ed erogare il servizio di prestito.

### Accessibilità nei servizi e nella comunicazione a distanza:

La biblioteca offre accesso in tempo reale al proprio catalogo (Catalogo Bibliografico Trentino) attraverso Internet, ha realizzato e aggiorna costantemente alcune pagine web ([www.sat.tn.it](http://www.sat.tn.it)) e un profilo Facebook in grado di mostrare il patrimonio e l'attività, oltre ad offrire una ricca gamma di opportunità di servizi a distanza e di interazione comunicativa dagli utenti alla biblioteca.

## III CHIAREZZA, TRASPARENZA E TUTELA DELLA PRIVACY

La biblioteca garantisce una chiara e puntuale informazione sulle modalità di accesso e funzionamento dei propri servizi, favorendo la semplificazione delle procedure, riducendo al minimo gli adempimenti richiesti agli utenti per la fruizione dei servizi e minimizzando le pratiche ripetitive a loro carico.

Pubblica sul proprio spazio web i documenti programmatici relativi alle risorse disponibili e all'attività annuale, nell'intento di offrire ai cittadini l'opportunità di conoscere le modalità organizzative con le quali essa opera.

Ad ogni contatto con gli utenti, si ritiene vincolata al segreto professionale e all'applicazione delle norme inerenti il diritto di tutela dei dati personali e sensibili dei propri iscritti, ai sensi del vigente *Codice in materia di tutela dei dati personali* (D.M. 196 del 30 giugno 2003, e successive modifiche e integrazioni).

Non effettua altresì alcun controllo sui contenuti delle letture e delle informazioni reperite dai propri utenti.

All'atto dell'iscrizione ai servizi fornisce ai cittadini una chiara *Informativa* sulle condizioni e le modalità relative al trattamento e alla conservazione dei dati raccolti.

#### IV PARTECIPAZIONE

La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, garantendo modi semplici per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami.

Favorisce il loro ruolo attivo nella formazione e nell'incremento delle raccolte, offrendo l'opportunità di presentare richieste di acquisto e di donare libri o altro materiale (senza vincoli) da acquisire all'interno della collezione o destinare alla vendita per il reperimento di ulteriori risorse.

Considera l'ascolto degli utenti come un canale privilegiato di apprendimento e crescita.

Con il medesimo intento promuove una volta all'anno un'assemblea pubblica con i lettori per la presentazione dei risultati di servizio e per raccogliere le osservazioni degli utenti ai fini di modifiche e integrazioni con cui arricchire la nuova edizione del presente contratto di servizio.

Ha attivato un proprio account sui social network (Facebook) con l'intenzione di valorizzare la comunicazione con gli utenti e tra gli utenti attorno alle attività e alle proposte offerte.

Promuove e auspica l'allargamento degli "Amici della biblioteca", un gruppo informale, volto a promuovere una più ampia fruizione dei servizi della biblioteca, a sostenerne e supportarne le attività, ad accrescerne le potenzialità culturali.

#### V EFFICACIA, EFFICIENZA ED ECONOMICITÀ

La biblioteca persegue il continuo miglioramento del servizio, ispirando il proprio funzionamento ai criteri di efficacia (utilizzo delle risorse in modo da raggiungere i migliori risultati) e di efficienza (conseguendo gli obiettivi prefissati), anche promuovendo all'interno del Sistema Bibliotecario Trentino, in regime di reciprocità, progetti cooperativi dai quali derivare economie di scala.

#### VI GRATUITÀ

La biblioteca offre in regime di gratuità i servizi di base, ovvero l'accesso alla sede, la consultazione, il prestito, la consultazione di basi dati.

Mette a carico degli utenti, attraverso l'applicazione di tariffe, la compartecipazione alle spese sostenute dall'ente proprietario per l'erogazione di servizi aggiuntivi, come la fotocopiatura di testi, la stampa di documenti e la scansione elettronica, nonché le tariffe amministrative in caso di ritardo sui tempi di restituzione.

Le tariffe di tutti i servizi per i quali è previsto il pagamento sono fissate annualmente dal Consiglio Centrale della SAT.

## 2. GLI STRUMENTI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

### 2.1 GLI AMBIENTI E GLI SPAZI

#### I LA LOCALIZZAZIONE

La sede della biblioteca è al secondo piano dell'edificio (Casa della SAT, noto anche come Palazzo Pedrotti o Palazzo Saracini-Cresseri) sito in via Giannantonio Mancini 57, nel centro storico di Trento.

È facilmente raggiungibile a piedi, in cinque minuti, dalla stazione ferroviaria: attraversare Piazza Dante, svoltare a destra e percorrere via Alfieri fino all'incrocio con via Torre Verde (semaforo); percorrere via Torre Verde in direzione nord, dopo circa 80 metri, sulla destra, si imbecca il Vicolo della SAT, al termine del quale svoltando a sinistra si raggiunge la sede.

La biblioteca si trova all'interno della Zona a traffico limitato (ZTL) del centro storico di Trento, nei paraggi sono disponibili quattro parcheggi a pagamento: piazza Silvio Pellico, parcheggio custodito di Vicolo del Vò, parcheggio multipiano "Autosilo" in via Petrarca e parcheggio sotterraneo in via Segantini. Nella vicina via Belenzani è presente uno stallone per le biciclette. La sede dispone di ascensore a norma di legge per i diversamente abili. Per l'utilizzo occorre richiedere l'intervento di un operatore suonando al citofono esterno all'edificio.

#### II L'ARTICOLAZIONE DEGLI SPAZI

L'estensione della biblioteca è di complessivi 518,2 mq. Gli spazi, tutti climatizzati e sottoposti a videosorveglianza 24h su 24h, sono così organizzati:

Ingresso/accettazione: banco informazioni, accoglienza, prima informazione e orientamento, consultazione catalogo e Internet, controllo uscite, riproduzioni, funzioni di centralino, restituzione prestiti. In quest'area sono conservate parte delle guide (segnatura: y-GUIDE) e i periodici maggiormente consultati. È dotata di due posti a sedere per la consultazione online e un piccolo tavolo di lavoro destinato agli utenti.

Adiacente al banco informazioni si trova un tavolino con il Libro firme della biblioteca, dove gli utenti sono invitati a lasciare traccia del loro passaggio, impressioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio; questo libro contiene anche le fotografie di illustri alpinisti e ricercatori italiani e stranieri che hanno visitato la biblioteca.

Sala di consultazione: è una ampia sala, dove è collocato un grande tavolo centrale con 14 posti a sedere; lungo il perimetro è conservato il fondo "Biblioteca Giovanni Pedrotti", costituito da 2600 volumi (a scaffale chiuso) conservati negli scaffali originari; la sala è ornata dai ritratti dei 30 presidenti della SAT che si sono succeduti dal 1872 ad oggi. Su un tavolino è esposta la rassegna stampa di quotidiani e periodici che parlano della biblioteca. Qui è esposta anche la planimetria della biblioteca, con la segnaletica di sicurezza. La sala ha un accesso principale direttamente dalla accettazione, ma è raggiungibile anche dall'ufficio e presenta anche l'uscita di emergenza.

Sala multimediale: è una piccola sala a scaffale aperto, accessibile direttamente dalla sala consultazione, con tre posti a sedere, un grande schermo e un impianto hi-fi dotato di cuffie, che ospita la videoteca (documentari e film a soggetto in diverso formato: vhs, dvd ecc.), la discoteca (in prevalenza canzoni di montagna in diverso formato: vinile 78, 33 e 45 giri, compact-disc, audiocassette, nastri magnetici), le risorse elettroniche (cd-rom) e l'Archivio Visivo della Montagna Trentina (ArViMonT, con centinaia di pellicole 8 mm, Super 8 mm,

16 mm e 35 mm; e un centinaio di interviste-testimonianze ad alpinisti e uomini di montagna; tutti questi materiali sono consultabili anche in formato elettronico).

Sbarco ascensore: è un piccolo locale, accessibile direttamente dalla sala consultazione, dal quale possono accedere alla biblioteca i diversamente abili; è dotato anche di servizi igienici a norma per i diversamente abili.

Galleria: è un corridoio di circa 10x2,5 metri, accessibile direttamente dalla sala consultazione, dotato di tavolo e due posti a sedere, dove gli utenti possono parlare liberamente “zona rumorosa”; un lato è interamente costituito da vetrate che danno sul cavedio del palazzo. L’ampia illuminazione naturale ne fa il luogo migliore per incontri tra utenti e permette di cogliere con un colpo d’occhio la dislocazione degli spazi della biblioteca. Qui è conservata la collezione pressoché completa del periodico *Illustrazione italiana* a scaffale aperto. Da questo corridoio si accede anche ai servizi igienici.

Ufficio: ospita la postazione di lavoro del bibliotecario e le apparecchiature per la scansione elettronica; lungo il perimetro sono conservate le seguenti collezioni a scaffale aperto: repertori (segnatura: y-C), edizioni della SAT (segnatura: y-SAT), le collezioni complete del *Bollettino CAI*, della *Rivista CAI* e *The alpine journal*.

Qui viene erogato il servizio di reference, informazione bibliografica, assistenza alle ricerche, reference personalizzato, consigli di lettura e informazioni sul document delivery.

Sala studio: piccola sala, adiacente l’ufficio, dotata di due tavoli, con complessivi sei posti a sedere, riservata alla consultazione di materiale particolare e libri antichi o rari; ospita la collezione di libri antichi e rari (segnatura: y-A) e la parte storica del Fondo Dolomiti bene UNESCO (segnatura: y-DOLOMITI). Tutte queste collezioni sono a scaffale chiuso.

Deposito/magazzino: area non accessibile al pubblico, se non accompagnato dagli operatori, destinata al deposito delle collezioni (segnature: y-GUIDE, y-GEO, y-TESE, y-ST.ALP, y-STORIA, y-TECN, y-FILM, y-P. FEST, y-CSA, y-DIR, y-CORI, y-ETNO, y-FONDO CORO SAT, y-SCIEN, y-ECO, y-SPELEO, y-SPELEO-CA), della miscellanea, della rassegna stampa (a partire dal 1950 ad oggi), dei catasti (Catasto dei ghiacciai trentini, Catasto speleologico VT Trentino-Alto Adige, Catasto cavità artificiali VT Trentino-Alto Adige, Catasto malghe del Trentino) e dell’Archivio di deposito; si tratta di cinque locali stretti e lunghi. Attraverso il magazzino (ma anche dalla galleria) si accede all’altra ala della biblioteca (“Ala nuova”), dove sono conservate altre collezioni. Tutte queste collezioni sono a scaffale chiuso.

Ala nuova: sono i locali di recente (2010) ristrutturazione; questo spazio è accessibile solo con accompagnamento da parte degli operatori. Qui è collocato anche l’Archivio storico-SAT (v. Carta dei servizi Archivio), mentre due ampie sale ospitano altre collezioni della biblioteca (segnature: y-LETT, y-ICO, y-RAGAZZI) e alcuni fondi (Grassi, Prati, Premio Berti, Valcanover, Mosna e Premio ITAS). Questa zona è abbellita da un’antica stufa ad olle e da porte decorate, con varie tecniche, risalenti alla fine del XVIII-inizio XIX secolo. Un’altra piccola sala ospita una parte della collezione di oggetti e attrezzature alpinistiche, mentre un altro vano, tramite scala a chiocciola (non accessibile da diversamente abili) dà accesso ad un ampio sottotetto che ospita la collezione dei periodici. Tutte queste collezioni sono a scaffale chiuso.

Servizi igienici per il pubblico: 2 bagni di cui 1 riservato ai diversamente abili.



Museo della SAT: al pianterreno della Casa della SAT è allestito il museo del Sodalizio. Per le visite contattare la biblioteca.

Bookshop: al pianterreno della Casa della SAT, presso la segreteria, è presente anche una libreria dove è possibile acquistare le edizioni edite e curate dalla Biblioteca della Montagna-SAT. Il catalogo di tali opere è consultabile sulle pagine della biblioteca del sito web SAT. Per informazioni sulla disponibilità contattare telefonicamente o con posta elettronica la segreteria: 0461-981871, info@sat.tn.it

### III ANIMALI D'AFFEZIONE IN BIBLIOTECA

La biblioteca ha recepito la Legge Provinciale n. 4 del 28 marzo 2012, "Legge provinciale sugli animali d'affezione", che all'art. 14 regola le norme relative all'accesso dei cani negli esercizi pubblici, commerciali e nei locali ed uffici aperti al pubblico stabilendo che: «*La Provincia e i comuni, in collaborazione con i soggetti pubblici e privati interessati, promuovono l'accoglienza degli animali d'affezione nelle strutture ricettive e nei luoghi pubblici*».

Con riferimento all'Ordinanza Ministeriale del 3 marzo 2009, concernente la tutela dell'incolumità pubblica dall'aggressione dei cani, ai fini della prevenzione dei danni o lesioni a persone, il proprietario di animale d'affezione che intenda introdurlo in biblioteca deve comunque adottare le seguenti misure: utilizzare sempre il guinzaglio e portare con sé una museruola, rigida o morbida, da applicare all'animale in caso di rischio per l'incolumità di persone. Il proprietario o detentore di animale deve aver cura che esso non sporchi, deve disporre degli strumenti idonei alla rimozione delle deiezioni (che vanno depositate fuori dalla Casa della SAT, negli appositi raccoglitori), avendo l'obbligo di pulire e di risarcire gli eventuali danni.

L'accesso agli animali è consentito solo ed esclusivamente nelle seguenti aree: ingresso/accettazione, ufficio, galleria e sala di consultazione.

## 2.2 LE RACCOLTE DOCUMENTARIE

Per la descrizione in dettaglio dell'articolazione, dell'ordinamento, dei criteri di sviluppo e dei livelli di copertura del patrimonio, si rinvia alla specifica *Carta delle collezioni*, documento con il quale la biblioteca si dota di uno strumento indispensabile di programmazione e di trasparenza nell'ambito della propria politica documentaria.

Si riportano di seguito gli obiettivi che la biblioteca persegue per il proprio patrimonio al fine di renderlo un mezzo efficace per l'erogazione di servizi di qualità.

In relazione alla propria missione di biblioteca specialistica per tutti e per ognuno, aperta alla comunità ma anche rispettosa delle esigenze informative e culturali individuali e di gruppo, la Biblioteca della Montagna-SAT si doterà di raccolte:

- che siano rivolte alla soddisfazione dei bisogni di informazione, svago, formazione, studio e ricerca della propria comunità;
- che rispondano alle esigenze informative espresse dai propri utenti e cerchino di interpretare anche quelle inesprese da parte dell'intera comunità, impegnandosi a questo fine a realizzare indagini sui gusti, le tendenze, le necessità culturali di fasce della comunità territoriale non raggiunte dalla biblioteca;
- che tendano all'omogeneità nella copertura delle diverse aree tematiche e di interesse;
- che riflettano i vari livelli di approfondimento necessari ad un pubblico composito;
- che garantiscano la pluralità dei punti di vista per favorire un uso critico dei media messi a disposizione;

- che offrano contenuti nelle diverse forme che lo sviluppo della tecnologia mette oggi a disposizione;
- che si sviluppino nella prospettiva dell'integrazione con le raccolte delle altre biblioteche del Sistema Bibliotecario Trentino.

#### I I CRITERI DI SVILUPPO

La biblioteca incrementa costantemente le proprie raccolte documentarie, in coerenza con i propri compiti istituzionali e le proprie finalità di servizio.

Le scelte di acquisto vengono effettuate dal bibliotecario, in piena autonomia professionale, attraverso:

- la valutazione della raccolta nel suo complesso, allo scopo di far emergere carenze e lacune;
- l'analisi dei desiderata degli utenti.

I criteri generali per l'individuazione dei singoli testi da acquisire sono riconducibili ai principi:

- della rispondenza all'esigenza di completezza o implementazione delle collezioni, evitando la sovrapposizione con le opere provenienti da Montagnalibri (Fondo Film Festival), che si tiene tra aprile e maggio di ogni anno, verso il successivo mese di dicembre le opere vengono depositate in biblioteca;
- della coerenza con le collezioni già presenti;

#### II LE DONAZIONI

La biblioteca accoglie il materiale documentario offerto per tramite di lasciti e donazioni, senza vincoli, richiedendo una liberatoria e destinandolo a vari usi che, con modalità diverse, concorrono a potenziare il servizio offerto:

- acquisizione al patrimonio;
- scambio con altre biblioteche;
- dono alle Sezioni SAT che dispongono di biblioteche ordinate;
- dono agli utenti in occasione di manifestazioni ed eventi promozionali;

Si rinvia alla *Carta delle collezioni* per la descrizione dettagliata dei criteri e delle modalità utilizzate

### **2.3 IL PERSONALE**

La gestione dell'organizzazione della biblioteca è garantita dagli operatori che, a diversi livelli di responsabilità e in regime di collaborazione reciproca, partecipano alla formulazione e alla realizzazione degli obiettivi della biblioteca, dal Codice deontologico del bibliotecario (approvato il 30 ottobre 1997 dall'assemblea generale dei soci dell'Associazione Italiana Biblioteche e disponibile on-line all'indirizzo: <http://www.aib.it/aib/cen/deocod.htm>).

La Biblioteca della Montagna-SAT ha in organico un bibliotecario professionista, abilitato anche alla catalogazione nel Catalogo Bibliografico Trentino e due collaboratrici della Cooperativa Movi Trento.

Il processo sistematico di rafforzamento e crescita delle competenze del personale è un impegno primario della biblioteca, che aderisce annualmente agli interventi di aggiornamento e formazione programmati dall'Ufficio per il Sistema Bibliotecario Trentino.

La cura del rapporto con l'utente e il miglioramento della qualità della relazione fra il personale e l'utente nel servizio offerto sono valori prioritari che la biblioteca pone a fondamento della propria azione per rafforzare l'affidabilità della biblioteca e far crescere l'apprezzamento dei suoi servizi.

#### I NOSTRI VALORI

Il personale in servizio stabilisce rapporti di collaborazione con gli utenti; adotta un comportamento ed uno stile di lavoro ispirato ai criteri della più completa ed efficace soddisfazione delle esigenze informative dell'utenza, ai principi di eguaglianza, imparzialità e riservatezza.

Il rispetto e l'attenzione ai bisogni degli utenti trova fondamento nei seguenti valori condivisi che il personale si impegna ad osservare costantemente:

#### I ACCOGLIENZA

Il personale concorre con il proprio comportamento quotidiano a produrre negli utenti una esperienza positiva di uso della biblioteca, agevolandone l'orientamento all'interno della struttura e sostenendone i percorsi di apprendimento nell'uso delle diverse opportunità. Impronta la propria relazione con i cittadini all'insegna della ospitalità, della familiarità e della cordialità, esaltando con un atteggiamento aperto e ben disposto il valore sociale di uno spazio fortemente contrassegnato dalla condivisione e dalla convivialità.

#### II DISPONIBILITÀ

Il personale affronta con solerzia le richieste provenienti dagli utenti, elaborando le risposte nel più breve tempo possibile e nel rispetto del solo ordine di ricezione; aiuta gli utenti a focalizzare le necessità di studio, approfondimento o impiego del tempo libero, sostenendo in modo particolare le necessità di chi è meno autonomo nell'accesso alle risorse; offre consigli e suggerimenti di lettura, valorizzando le proposte messe a punto periodicamente dalla biblioteca stessa; si astiene dall'esprimere considerazioni critiche sui contenuti delle letture degli utenti, anche quando sono ostili alle proprie convinzioni etiche, sociali e politiche; tiene conto dell'incidenza delle differenze sociali e culturali nei comportamenti di relazione, adattando volta per volta il proprio registro linguistico e intervenendo nei rapporti con gli utenti in chiave di facilitazione.

#### III CORTESIA

Il personale si rapporta con gentilezza nei confronti degli utenti, mediando le esigenze espresse da ciascuno di essi con le possibilità offerte dalla struttura; richiama al rispetto delle regole in modo fermo ma garbato, nell'intento di ricondurre i comportamenti inappropriati degli utenti all'interno delle modalità ammesse dal contratto di servizio; risponde ad eventuali critiche con spirito costruttivo, allo scopo di contenere gli effetti di ogni potenziale conflitto entro i limiti del confronto positivo; evita di rispondere in modo emotivo ad eventuali attacchi personali, facendo leva sulla condivisione del valore delle regole e dei limiti fissati dal contratto di servizio.

#### IV COMPETENZA

Il personale mette a disposizione degli utenti le conoscenze professionali di cui è portatore, assistendoli nell'uso delle risorse documentarie e strumentali disponibili in biblioteca; l'operatore che avverta di non disporre delle necessarie competenze per far fronte allo specifico bisogno di un utente ha facoltà di concordare con l'utente stesso un intervento più approfondito di sostegno, ricorrendo all'aiuto di un collega più esperto.

## V RICONOSCIBILITÀ

Nelle transazioni telefoniche che non si esauriscono in un'unica sessione, ogni operatore comunica all'utente i propri dati, in modo tale da essere più facilmente identificato nei successivi contatti. Nelle transazioni via posta elettronica, ogni operatore riporta obbligatoriamente ad ogni comunicazione i propri dati identificativi, corredati di numero telefonico e indirizzo e-mail per facilitare le successive comunicazioni.

Il personale ausiliario è dotato di cartellino identificativo.

## VI TUTELA DELLA RISERVATEZZA

Il personale tutela la riservatezza delle informazioni relative alle transazioni degli utenti, proteggendo tutti i dati personali raccolti e consigliando il rispetto delle distanze di cortesia nel caso in cui un utente richieda un intervento di consulenza su temi o argomenti per i quali la vicinanza di altri operatori o utenti al banco informazioni costituisca un potenziale motivo di disagio, l'operatore invita l'utente a concordare lo svolgimento del colloquio in un'area riservata.

## **2.4. LE RISORSE ECONOMICHE E STRUMENTALI**

La programmazione delle attività e dei servizi della biblioteca tiene conto delle risorse finanziarie ad essa attribuite annualmente dagli strumenti di programmazione finanziaria dell'ente proprietario (Società degli Alpinisti Tridentini).

La biblioteca si impegna a reperire ulteriori risorse con le quali garantire interventi aggiuntivi:

- partecipando annualmente, in qualità di biblioteca specialistica inserita nella rete del Sistema Bibliotecario Trentino, alla domanda di finanziamento provinciale prevista dalla L.P. 15/2007;
- aderendo ad altri bandi per ampliare lo spettro delle risorse;
- aderendo al progetto Fondazione Dolomiti UNESCO della Provincia autonoma di Trento, che ha individuato la Biblioteca della Montagna-SAT come luogo di riferimento, conservazione e fruizione del Fondo documentale Dolomiti bene UNESCO.

La biblioteca mette a disposizione n. 1 postazioni PC, per la ricerca a catalogo, la navigazione Internet e l'editing elettronico.

## **2.5. LE RISORSE ORGANIZZATIVE**

### I LA COOPERAZIONE INTERBIBLIOTECARIA A LIVELLO PROVINCIALE

Per migliorare e potenziare la qualità dei servizi offerti, la Biblioteca della Montagna-SAT partecipa al Sistema Bibliotecario Trentino della Provincia autonoma di Trento, la rete locale di biblioteche pubbliche e specialistiche, il cui catalogo on-line aderisce a OCLC.

### II LA POLITICA DELLE ALLEANZE

La biblioteca concepisce se stessa come una risorsa per l'intero territorio (locale, nazionale ed europeo) ed in tale ottica attiva relazioni e contatti con simili istituti locali, nazionali ed europei per realizzare attività culturali di interesse collettivo.

Ai soggetti con i quali collabora più attivamente essa dedica uno spazio promozionale specifico all'interno del proprio spazio web, nell'intento di valorizzare il ruolo e la funzione degli "alleati" nella quotidianità dell'offerta di servizio. Lo spazio riservato agli alleati è idealmente sempre aperto a nuove collaborazioni e alla condivisione di nuove opportunità, anche su sollecitazione e proposta dei soggetti esterni.

### 3. I SERVIZI CHE OFFRIAMO

La biblioteca è un bene dell'intera collettività e, come tale, liberamente accessibile da tutti. Essa offre in forma stabile e secondo le modalità e i requisiti sotto specificati, una serie articolata di opportunità e servizi che qui vengono descritti.

#### 3.1 ACCESSO AGLI SPAZI

##### I ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO

L'orario di apertura al pubblico è il seguente:  
dal lunedì al venerdì dalle ore 9<sup>00</sup> alle 13<sup>00</sup> e dalle 14<sup>00</sup> alle 18<sup>00</sup>.

La biblioteca è chiusa il 26 giugno, in occasione della festività di San Vigilio, patrono della città. Altre chiusure vengono stabilite dall'ente proprietario e comunicate agli utenti con avvisi appesi all'ingresso e altri sul sito web della SAT.

Stante la presenza di un solo bibliotecario i servizi possono subire una riduzione qualitativa in occasione di ferie, permessi, frequentazione di corsi di aggiornamento e malattie.

Possano inoltre verificarsi riduzioni o chiusure dei servizi in occasione di eventi straordinari ed esigenze momentanee che la biblioteca si impegna a comunicare tempestivamente, attraverso specifici avvisi scritti distribuiti all'interno della struttura e pubblicati sul sito web della SAT.

L'accesso è libero e non sottoposto a registrazione o controllo.

##### II CERTIFICAZIONE DELLA PRESENZA ALL'INTERNO DELLA SEDE

L'accesso alla biblioteca è libero e non controllato. Poiché l'uso del tempo trascorso all'interno della struttura è interamente lasciato alla scelta individuale, la biblioteca non rilascia certificazioni in merito alle attività svolte dal singolo durante la sua permanenza all'interno dell'edificio.

##### III DEPOSITO BORSE E OMBRELLI

All'interno della biblioteca possono essere introdotti zaini, cartelle, borse, ecc. Gli utenti in possesso di borse, valigie e altri contenitori per loro comodità sono invitati a depositarle presso l'accettazione.

Non è ammesso l'accesso alla biblioteca con ombrelli, questi vanno depositati nell'apposito portaombrelli sul pianerottolo di accesso alla biblioteca.

L'ente proprietario non si assume nessuna responsabilità nei casi di smarrimento o furto di quanto depositato dagli utenti presso l'accettazione, introdotto nella sala di consultazione o lasciato nel portaombrelli.

##### IV OGGETTI PERSONALI

La biblioteca invita gli utenti a non lasciare incustoditi gli oggetti personali (libri, cancelleria, computer, etc.) presso le postazioni di lettura e studio, poiché non risponde di eventuali usi impropri condotti da parte di altri utenti.

##### V OGGETTI SMARRITI

Il personale in servizio raccoglie gli oggetti smarriti o lasciati incustoditi in biblioteca, per risalire nel più breve tempo possibile al legittimo proprietario, al fine della restituzione.

Nel caso di ritrovamento di documenti, viene inviata all'interessato una comunicazione con l'invito a presentarsi per il ritiro. Trascorsi 7 giorni dalla comunicazione, i documenti vengono consegnati al Comando di Polizia Municipale del Comune di Trento.

Nel caso di ritrovamento di oggetti, in assenza di indicazioni relative all'appartenenza, questi vengono conservati presso il Banco d'ingresso in attesa che il proprietario si metta in contatto con la biblioteca. Al termine di ogni mese, presso il Banco d'ingresso viene affisso l'elenco degli oggetti ritrovati in biblioteca nel mese. Dopo tre mesi dall'ultimo giorno di affissione nell'elenco mensile, la biblioteca consegnerà gli oggetti non reclamati al Comando di Polizia Municipale del Comune di Trento.

#### VI SISTEMA DI VIDEOSORVEGLIANZA

Per garantire la massima tranquillità ai frequentatori della struttura, è attivo un sistema di videosorveglianza attivo 24 ore su 24.

L'esistenza del sistema di videosorveglianza è dichiarata con appositi avvisi e pittogrammi all'ingresso. Le registrazioni, conservate in archivio 7 giorni e sovrascritte dalle successive registrazioni, sono rilasciate in copia all'autorità giudiziaria e di polizia esclusivamente in presenza di richiesta scritta, qualora si siano verificati all'interno della struttura fatti o eventi tali da renderne utile la consultazione.

#### VII USO DELLE POSTAZIONI DI LETTURA E STUDIO

L'uso delle postazioni di lettura e studio è libero e non prevede limitazioni temporali. Gli utenti sono invitati ad occupare a propria scelta le postazioni che risultino libere e a convivere positivamente con gli utenti vicini, disponendo il materiale di studio e gli oggetti personali in modo da garantire agli altri cittadini pari diritti di fruizione degli spazi comuni.

Gli oggetti personali lasciati incustoditi saranno raccolti e trasferiti dal personale presso il banco informazioni del piano, dove il proprietario potrà ritirarli entro l'orario di chiusura. Trascorso tale termine, gli oggetti in questione saranno gestiti come "Oggetti smarriti".

#### VIII USO DEI TELEFONI CELLULARI

Gli utenti hanno facoltà di utilizzare i propri telefoni cellulari solo ed esclusivamente nello spazio denominato "Galleria". Prima di entrare in biblioteca gli utenti sono invitati a mettere in modalità silenziosa la suoneria del proprio cellulare.

### **3.2 SERVIZIO DI LETTURA E CONSULTAZIONE IN SEDE**

#### I DOCUMENTI A SCAFFALE APERTO

Monografie e periodici esposti a scaffale aperto sono liberamente consultabili senza alcuna limitazione quantitativa.

Il riordino dei libri è a cura del personale della biblioteca che ne garantisce una corretta ricollocazione. Gli utenti sono invitati a lasciare sui tavoli i documenti consultati e a non ricollocarli sugli scaffali.

#### II DOCUMENTI A MAGAZZINO

L'accesso a questo servizio è consentito a tutti, previa consultazione del catalogo e richiesta dei documenti agli operatori indicandone la segnatura.

Dopo la consultazione è possibile richiedere il deposito a proprio nome dei materiali richiesti presso il banco dell'accettazione per un massimo di 7 giorni. Il deposito personale è comunque limitato ai soli documenti esclusi dal prestito, e non si estende ai documenti disponibili per il prestito.

a) Materiale librario: la distribuzione è immediata, fatte salve le esigenze derivanti dalla compresenza di altri utenti.

b) Periodici: la distribuzione è immediata. Per richieste relative a grossi quantitativi di materiali, la distribuzione potrà essere dilazionata in più momenti, da concordare con gli utenti, per garantire una più agevole consultazione ed un uso meno invasivo delle postazioni di studio e lettura.

c) Materiale cartografico: la distribuzione è immediata. Per richieste relative a grossi quantitativi di materiali, la distribuzione potrà essere dilazionata in più momenti, da concordare con gli utenti, per garantire una più agevole consultazione ed un uso meno invasivo delle postazioni di studio e lettura.

### III AUDIOVISIVI, DISCOTECA E RISORSE ELETTRONICHE

L'accesso a questo servizio è libero, previa consultazione del catalogo e richiesta agli operatori evidenziando la segnatura. Gli utenti possono richiedere di visionare individualmente i dvd e cd-rom, o ascoltare i dischi presenti in biblioteca, registrando il materiale da consultare presso il banco dell'accettazione. La prenotazione non è obbligatoria, ma fortemente consigliata.

Nel caso in cui le postazioni siano libere, la consultazione è immediata.

Qualora le postazioni siano occupate, gli utenti sono invitati ad attendere il completamento della consultazione in atto, oppure a prenotare un diverso spazio orario lasciato libero da altre prenotazioni.

Il prestito temporaneo a domicilio degli audiovisivi è consentito per i fini istituzionali solo ed esclusivamente per le Sezioni SAT che ne fanno richiesta scritta.

Oltre agli audiovisivi presenti in sede e disponibili per il prestito, il servizio di consultazione è esteso anche ai documenti non ancora disponibili per il prestito, perché pubblicati negli ultimi 18 mesi (ai sensi delle vigenti norme in materia di tutela del diritto d'autore).

Visione e ascolto di gruppo per i materiali audio/video della biblioteca: l'utilizzo della sala dedicata è libero fino ad un massimo di tre utenti per volta, salvo le eccezioni riportate sopra.

La responsabilità degli utenti è relativa al corretto uso dello spazio e all'integrità della strumentazione messa a disposizione.

In caso di danneggiamenti alla dotazione tecnologica e ai supporti, il responsabile del danneggiamento dovrà rifondere all'ente proprietario il corrispettivo dell'ammontare del danno.

Gli utenti hanno facoltà di consultare gli audiovisivi anche utilizzando dispositivi di loro proprietà (notebook, lettori cd, etc.), con ascolto audio in cuffia

## **3.3 SERVIZIO DI PRESTITO**

### I AMMISSIONE AL PRESTITO

Sono ammessi al prestito gratuito tutti i cittadini italiani e stranieri, senza alcuna restrizione territoriale. Per il prestito è necessaria l'iscrizione ai servizi della biblioteca per la quale si richiede un documento di identità in corso di validità. L'iscrizione si effettua di persona ed è gratuita. Essa dà diritto ad utilizzare il servizio di prestito.

Diversamente abili o degenti possono essere iscritti al prestito da un loro delegato, tramite presentazione di delega scritta e di un documento valido, anche in fotocopia, del delegato e del delegante.

I minori che non hanno compiuto 15 anni si possono iscrivere al prestito previa malleveria e modulo di iscrizione firmati da un genitore o da chi ne esercita la potestà.

## II QUANTITÀ MASSIMA DEI DOCUMENTI DA POTER PRENDERE IN PRESTITO

L'utente può prendere in prestito contemporaneamente 5 documenti.

## III DURATA DEL PRESTITO E RINNOVI

La durata del prestito è fissata in:

20 giorni per i soci CAI e SAT;

10 giorni per i non soci.

Entrambe le tipologie di utenti hanno la facoltà di rinnovare il prestito, tramite richiesta da inviare in posta elettronica alla biblioteca (sat@biblio.infotn.it) o per telefono (0461-980211), fino ad un massimo di 3 (tre) volte. Ne consegue che il tempo massimo di durata del prestito risulta di 60 giorni per i soci CAI e SAT e di 30 giorni per i non soci.

In relazione a specifiche iniziative quali eventi, concorsi, selezioni, ecc. promosse dalla biblioteca o dall'ente proprietario, possono essere previsti periodi di prestito diversi rispetto a quelli standard.

## IV REGISTRAZIONE DEL PRESTITO

La registrazione del prestito avviene a cura dell'operatore al cospetto dell'utente, che è chiamato a verificare la correttezza della registrazione e la corrispondenza dello stato dei suoi effettivi prestiti con quella registrata sulla base dati.

## V PRENOTAZIONI

Gli utenti possono prenotare i documenti già in prestito sia telefonicamente allo 0461-980211 che per posta elettronica all'indirizzo sat@biblio.infotn.it.

Si possono prenotare fino ad un massimo di 5 documenti. Una volta rientrata l'opera prenotata, gli operatori provvedono ad avvisare il richiedente in giornata. L'opera viene tenuta in deposito presso il banco dell'accettazione per 3 giorni, trascorsi i quali il documento, se non ritirato, viene reso disponibile per altri utenti.

## VI ESCLUSIONE DAL PRESTITO

Sono esclusi dal prestito:

- tutti i documenti pubblicati da oltre cinquant'anni (50), edizioni rare o di pregio;
- i documenti appartenenti al Fondo "Biblioteca Giovanni Pedrotti";
- i documenti in cattivo stato di conservazione, in questo caso il parere del bibliotecario è vincolante;
- i documenti destinati alla consultazione generale (guide, materiale cartografico e repertori);
- gli audiovisivi e le risorse elettroniche pubblicati negli ultimi 18 mesi (per il rispetto della vigente normativa in materia di tutela del diritto d'autore);
- i periodici.

## VII RESTITUZIONE DEI DOCUMENTI

La restituzione può essere fatta personalmente dall'utente, o da terzi da lui incaricati, presso la biblioteca. Non sono ammesse restituzioni postali.

## VIII RITARDO NELLA RESTITUZIONE DEI DOCUMENTI

L'utente in ritardo nella restituzione dei documenti è automaticamente sospeso dal servizio di prestito e dagli altri servizi che richiedano identificazione.

La biblioteca si propone di aiutare gli utenti a rispettare le date di restituzione:

- rilasciando gratuitamente ad ogni prestito un segnalibro-scadenziario a titolo di promemoria;
- offrendo l'opportunità di rinnovare i prestiti in scadenza, anche a distanza (via e-mail e



telefonicamente);

- producendo solleciti inviati per posta elettronica.

A partire dal 2 gennaio 2015 saranno introdotte tariffe amministrative a carico dei ritardatari approvate dall'ente proprietario. Al momento del pagamento della sanzione, l'utente è immediatamente riammesso al servizio di prestito e agli altri servizi che richiedano identificazione.

#### IX TARIFFE PER IL RITARDO NELLA RESTITUZIONE DEI DOCUMENTI

L'ente proprietario richiederà, tramite la biblioteca, il pagamento di 0,50 euro per ogni giorno di ritardo nella restituzione del documento. Le tariffe andranno pagate presso l'Amministrazione della Società degli Alpini Tridentini, che provvederà a rilasciare una copia della ricevuta di avvenuto pagamento, solo al momento del ricevimento di tale ricevuta la biblioteca riammetterà al servizio di prestito l'utente.

#### X DANNEGGIAMENTO O SMARRIMENTO DEI DOCUMENTI IN PRESTITO

I documenti ricevuti in prestito devono essere trattati con cura e non possono essere danneggiati. In particolare, non devono essere sottolineate le pagine e non devono essere rigati o graffiati i dvd, cd, cd rom, così come le custodie nelle quali sono contenuti.

Al momento della consegna dei materiali richiesti in prestito, il personale verifica, insieme all'utente, le condizioni del materiale, segnalando eventuali difetti con indicazioni scritte applicate sul documento, che l'utente avrà cura, nel suo interesse, di non rimuovere.

Al momento della restituzione, l'utente deve segnalare eventuali anomalie nel funzionamento degli audiovisivi presi in prestito o manomissioni di parti del materiale librario.

In caso di smarrimento o danneggiamento del materiale preso in prestito, l'utente è tenuto a risarcire la biblioteca acquistando e consegnando alla biblioteca una copia identica dell'edizione danneggiata o smarrita; nel caso il documento non fosse più reperibile in commercio l'utente dovrà risarcire un importo pari al doppio del valore indicato sulla copertina.

#### XI SUGGERIMENTI DI ACQUISTO

Gli utenti possono proporre richieste di acquisto tramite uno specifico modulo disponibile presso l'accettazione.

La biblioteca si impegna a dar corso alla richiesta dell'utente compatibilmente con la disponibilità delle risorse economiche.

L'utente viene informato nel momento in cui il documento è disponibile in biblioteca.

Per garantire la più ampia partecipazione degli utenti a questo servizio, ogni iscritto è invitato a presentare un massimo di 10 desiderata per libri a stampa, 5 per dvd, cd audio e altre risorse elettroniche nel corso dell'anno solare.

### **3.4 INFORMAZIONE E DOCUMENTAZIONE**

#### I CATALOGO ELETTRONICO

Il catalogo della biblioteca <http://www.cbt.biblioteche.provincia.tn.it/oseegenius/> è in linea e accessibile dalla postazione disponibile al pubblico e da ogni altra postazione Internet.

Gran parte del materiale posseduto (monografie, periodici, vhs, dvd ecc.) è incluso nel catalogo on-line, le cui procedure di aggiornamento hanno cadenza giornaliera.

## II SERVIZI GENERALI DI INFORMAZIONE IN SEDE

Presso il banco dell'accettazione è possibile ricevere assistenza e indicazioni generali sui servizi della biblioteca, gli utenti sono indirizzati al catalogo per le ricerche, possono richiedere direttamente il prestito o la consultazione. Per informazioni specialistiche gli operatori indirizzano l'utente direttamente dal bibliotecario.

Il servizio è gratuito ed è rivolto a tutti coloro che ne facciano richiesta, anche se non iscritti alla biblioteca.

### Consulenze specialistiche e personalizzate

Il bibliotecario offre il proprio aiuto:

- nella redazione di bibliografie personalizzate di base su montagna, alpinismo, speleologia, vita associativa del Sodalizio e quant'altro concorra all'attività istituzionale della SAT e considerato tema statutario;
- nell'uso delle banche dati disponibili.

Per ricerche di media o alta complessità, che non possano essere concluse entro pochi minuti o che comunque non risultino compatibili con il normale servizio di assistenza al pubblico, l'utente potrà concordare un appuntamento con un operatore, telefonando allo 0461-980211 o tramite posta elettronica: [sat@biblio.infotn.it](mailto:sat@biblio.infotn.it).

Il servizio è gratuito.

### Consulenze per genitori e insegnanti

Il bibliotecario è a disposizione per consigli sulla letteratura di montagna per ragazzi ai genitori e agli insegnanti che ne facciano richiesta, fornendo anche bibliografie tematiche. Il servizio di consulenza è gratuito e disponibile preferibilmente su appuntamento, telefonando allo 0461-980211 o tramite posta elettronica: [sat@biblio.infotn.it](mailto:sat@biblio.infotn.it).

### Servizio di reference a distanza

Gli utenti hanno la possibilità di utilizzare il servizio di reference a distanza. Il bibliotecario risponde in forma esauriente a quesiti brevi dando indicazioni o suggerimenti di natura bibliografica, utili allo svolgimento delle ricerche, allo studio e a soddisfare curiosità personali.

Il servizio è disponibile solo ed esclusivamente tramite posta elettronica ([sat@biblio.infotn.it](mailto:sat@biblio.infotn.it)); le risposte non possono superare le 1500 battute, spazi compresi. Per ulteriori informazioni è necessario recarsi personalmente in biblioteca.

La risposta viene inviata via e-mail entro 3 giorni lavorativi (salvo periodi di ferie o malattia del bibliotecario), anche solo sotto forma di indicazioni e suggerimenti per proseguire la ricerca autonomamente, nel caso in cui la domanda non richieda una risposta diretta. Il servizio è gratuito.

### Servizio di informazione a distanza

La biblioteca mette a disposizione la casella di posta elettronica [sat@biblio.infotn.it](mailto:sat@biblio.infotn.it) per ricevere richieste da parte di coloro che sono interessati a conoscere notizie sui documenti posseduti dalla biblioteca. La biblioteca si impegna a rispondere entro 3 giorni lavorativi (salvo periodi di ferie o malattia del bibliotecario) alle domande pervenute; le risposte non possono superare le 1500 battute, spazi compresi. Il servizio è gratuito.

### Virtual library

Presso la postazione di ricerca è possibile consultare un repertorio selezionato di risorse Internet, organizzato per discipline. Le risorse selezionate vengono scelte

sulla base della loro autorevolezza, del loro contenuto, della lingua, della presentazione, della struttura e dell'aggiornamento della pagina.

### III SERVIZI DI RIPRODUZIONE

La biblioteca permette la riproduzione dei documenti che fanno parte della propria collezione per l'uso personale, nel rispetto delle limitazioni fissate dalle *Norme sul diritto d'autore* (Legge n. 248 del 12 agosto 2000). Sono escluse quelle opere la cui riproduzione viene considerata dannosa per l'integrità dell'esemplare.

L'ente proprietario non si assume alcuna responsabilità per uno scorretto utilizzo dei documenti riprodotti, ritenendo sia compito dell'utente richiedente verificare eventuali vincoli di legge per la pubblicazione e l'utilizzo di tali materiali. Per quanto concerne la riproduzione ed i costi di documenti dell'Archivio storico si rimanda al relativo *Regolamento e Carta dei servizi*.

Il pagamento dei servizi va effettuato  in contanti presso l'Amministrazione della SAT; il materiale verrà consegnato solo dopo verifica del pagamento.

#### Fotocopiatura

Presso l'accettazione della biblioteca è installata una macchina fotocopiatrice in bianco e nero che gli utenti possono usare da soli per riprodurre monografie e periodici. I formati possibili sono A4 e A3.

Tramite gli operatori, gli utenti possono richiedere la riproduzione di tutti quei materiali per i quali è necessaria una particolare cura o per grossi quantitativi di riproduzioni (superiore a 50 pagine). Le richieste di riproduzioni possono essere anche effettuate per lettera, fax, e-mail all'indirizzo [sat@biblio.infotn.it](mailto:sat@biblio.infotn.it)

La consegna delle riproduzioni avviene di norma in tempo reale; nel caso di grossi quantitativi, la biblioteca si impegna a effettuare la consegna entro 3 giorni dalla richiesta (salvo periodi di ferie o malattia del bibliotecario). Gli utenti possono anche richiedere l'invio postale al proprio domicilio delle riproduzioni ordinate, previo pagamento della tariffa vigente.

#### Digitalizzazione di documenti

Per finalità di studio e di ricerca, è possibile chiedere la riproduzione digitale dei documenti della biblioteca, nei limiti previsti dalle norme in materia del diritto d'autore e nascenti dalle esigenze di conservazione dei documenti medesimi.

La riproduzione dei documenti è a cura del personale della biblioteca. La riproduzione, con fornitura di stampa o file, sarà fornita secondo una tempistica concordata con il singolo utente. Il costo di ciascuna riproduzione è fissato dalla tariffa vigente. È possibile richiedere le riproduzioni, a stampa o in formato digitale, anche per lettera, fax (0461-986462) e-mail all'indirizzo [sat@biblio.infotn.it](mailto:sat@biblio.infotn.it). Esse potranno essere ritirate presso la biblioteca o inviate all'indirizzo desiderato, dietro pagamento della specifica tariffa vigente.

#### Stampa bibliografie e testi

Gli utenti possono richiedere al bibliotecario la stampa di bibliografie e testi. Questa avverrà in tempo reale, o al massimo entro 3 giorni dalla richiesta (salvo periodi di ferie o malattia del bibliotecario). Per il costo del servizio vedere tabella delle tariffe.

### Tariffe biblioteca anno 2015

DESCRIZIONE	IMPORTO	AGEVOLAZIONI SOCI CAI-SAT	AGEVOLAZIONI SEZIONI SAT
Fotocopia b/n formato A4	0,10	0,10	Servizio gratuito
Fotocopia b/n formato A4 fronte-retro	0,20	0,15	Servizio gratuito
Fotocopia b/n formato A3	0,20	0,20	Servizio gratuito
Fotocopia b/n formato A3 fronte-retro	0,40	0,30	Servizio gratuito
Scansione immagini bassa risoluzione < 300 dpi	1,00	0,50	Servizio gratuito
Scansione immagini alta risoluzione = 300 dpi	2,00	1,00	Servizio gratuito
Stampa testi e bibliografie b/n con stampante laser, formato A4	0,10	0,10	Servizio gratuito
Fax (costo di ciascuna pagina)	0,50	0,50	Servizio gratuito
Supporti:			
cd-rom	1,00	1,00	1,00
cd-rw	1,50	1,50	1,50
dvd	2,50	2,50	2,50
Spedizioni:			
Spedizione riproduzioni a domicilio tramite posta	5,00 + spese postali + costo riproduzione	1,00 + spese postali + costo riproduzione	spese postali + costo riproduzione
Spedizione riproduzioni tramite posta elettronica	2,00 + costo riproduzione	Servizio gratuito	Servizio gratuito

#### IV SERVIZI TELEMATICI E MULTIMEDIALI

##### Navigazione Internet

L'attivazione di un sistema di connettività wireless all'interno della biblioteca consente la navigazione da parte degli utenti che si sono iscritti al servizio WiFi.

La biblioteca mette a disposizione degli utenti 1 postazione fissa, assegnando il traffico residuo agli utenti che intendono utilizzare dispositivi di proprietà personale (notebook, palmari, laptop, etc.).

Il servizio è disponibile a tutti, dietro registrazione, ai sensi della Legge 31 luglio 2005 n. 155, "Misure urgenti per il contrasto del terrorismo internazionale", e dietro l'adozione di uno dei possibili profili di iscrizione al servizio:

- 1) Profilo base: possibilità di navigare fino a 2 ore al giorno dal lunedì al venerdì durante l'orario di apertura al pubblico della biblioteca;
- 2) Profilo extra: possibilità di navigare fino a 4 ore al giorno dal lunedì al venerdì durante l'orario di apertura al pubblico della biblioteca;

Ciascun profilo è gratuito.

È possibile scaricare i dati utilizzando supporti usb di proprietà dell'utente.

##### Navigazione Internet per utenti minorenni

Per i minori di 18 anni l'accesso al servizio è possibile dietro autorizzazione di un genitore o di chi esercita la patria potestà. La biblioteca si impegna a sottoporre ai genitori le raccomandazioni elencate nel fascicolo "Polizia postale e delle comunicazioni" curato dalla Polizia di Stato.

### Accesso alla rete elettrica

Gli utenti possono liberamente utilizzare la rete elettrica dai posti studio attrezzati per alimentare i propri dispositivi elettronici (notebook, telefoni cellulari, lettori cd, etc.). Non è consentito utilizzare prolunghe o stendere i cavi di alimentazione lungo il pavimento o comunque creare attraversamenti che mettano a rischio la sicurezza degli altri utenti o creino intralci sia pur minimi alla normale circolazione degli utenti. In tali casi gli operatori hanno il diritto di invitare gli utenti a disinserire immediatamente i cavi di alimentazione dalle prese e di proseguire il proprio lavoro trasferendosi presso i posti studio attrezzati.

## V SERVIZI PER UTENTI IN DIFFICOLTÀ

La biblioteca ha istituito un servizio destinato a utenti diversamente abili, costituito da una sezione di documenti in formato speciale per ipovedenti. La sezione comprende audiolibri e audio riviste registrati su audiocassette o cd e libri Braille.

## VI SERVIZI A DISTANZA

### Informazioni telefoniche

Durante l'orario di apertura al pubblico della biblioteca, chiamando il seguente numero: 0461-980211, è possibile ricevere informazioni riguardo a:

- i servizi della biblioteca
- i materiali posseduti e la loro effettiva disponibilità
- la situazione dei propri prestiti
- gli eventi organizzati dalla biblioteca
- chiedere il rinnovo dei prestiti
- prenotare i libri

### Invio documentazione per fax o posta elettronica

Gli utenti remoti o impossibilitati a raggiungere la sede possono richiedere via e-mail all'indirizzo [sat@biblio.infotn.it](mailto:sat@biblio.infotn.it) o via fax al n. 0461-986462, l'invio di riproduzioni di documenti posseduti dalla biblioteca, dietro pagamento delle tariffe vigenti rispettivamente per la riproduzione delle fotocopie e per la spedizione di fax. I documenti richiesti saranno inviati via posta elettronica o fax entro 3 giorni dal ricevimento della richiesta (salvo periodi di ferie o malattia del bibliotecario). Il richiedente, a sua scelta, può effettuare il pagamento entro 5 giorni lavorativi dall'arrivo della documentazione:

- in contanti presso l'Amministrazione della SAT;
- con versamento tramite bollettino di c/c postale n. 34411306 intestato a "Società degli Alpinisti Tridentini", specificando nella causale di versamento "Servizi a pagamento della biblioteca".

Copia della ricevuta dovrà poi essere recapitata alla biblioteca direttamente, via fax o posta elettronica (all'indirizzo [sat@biblio.infotn.it](mailto:sat@biblio.infotn.it)).

### Invio fotocopie per posta ordinaria

Utenti remoti o impossibilitati a raggiungere la sede possono richiedere l'invio postale di fotocopie, dietro richiesta scritta e pagamento delle vigenti tariffe.

La richiesta potrà essere inviata:

- tramite e-mail all'indirizzo: [sat@biblio.infotn.it](mailto:sat@biblio.infotn.it);
- per fax, al numero 0461-986462.

I documenti richiesti saranno inviati via posta ordinaria entro 3 giorni dal ricevimento della richiesta (salvo periodi di ferie o malattia del bibliotecario).

Il richiedente, a sua scelta, può effettuare il pagamento entro 5 giorni lavorativi dall'arrivo della documentazione al proprio domicilio:

- in contanti presso l'Amministrazione della SAT;
- con versamento tramite bollettino di c/c postale n. 34411306 intestato a "Società degli Alpinisti Tridentini", specificando nella causale di versamento "Servizi a pagamento della biblioteca".

Copia della ricevuta dovrà poi essere recapitata alla biblioteca direttamente, via fax o posta elettronica (all'indirizzo [sat@biblio.infotn.it](mailto:sat@biblio.infotn.it)).

### 3.5 INIZIATIVE E ATTIVITÀ

#### I VISITE GUIDATE PER ADULTI

Singoli o gruppi possono richiedere di essere accompagnati in una visita guidata della biblioteca; si consiglia la prenotazione telefonando al numero 0461-980211 per concordare data e ora.

Durante la visita, della durata di un'ora circa, vengono visitati tutti gli ambienti, illustrate note storiche sull'edificio e sulla SAT, spiegate regole, servizi e raccolte della biblioteca e dell'archivio.

A questa visita può essere aggiunta anche quella al Museo della SAT (al pianterreno, privo di barriere architettoniche), della durata di mezz'ora.

Le richieste sono accolte in ordine di presentazione. Il servizio è gratuito.

#### II VISITE GUIDATE PER SCOLARESCHI

La biblioteca offre il servizio di visite guidate a scolaresche di ogni ordine e grado, accompagnate dagli insegnanti. Per questo genere di visite è necessaria la prenotazione scritta. Durante la visita vengono visitati gran parte degli ambienti, illustrate note storiche sull'edificio e sulla SAT, spiegato sinteticamente il significato di una biblioteca, spiegate regole, servizi e raccolte della biblioteca e dell'archivio, con particolare riguardo al "Fondo Dario Bronzini" di letteratura per bambini e ragazzi. A questa visita segue quella al Museo della SAT (al pianterreno, privo di barriere architettoniche), complessivamente la visita a biblioteca, archivio e museo dura circa un'ora.

Le richieste sono accolte in ordine di presentazione. Il servizio è gratuito.

#### III VISITE GUIDATE PER DIVERSAMENTE ABILI

La biblioteca offre il servizio di visite guidate a singoli o gruppi di diversamente abili (fino ad un massimo di cinque per turno di visita). I visitatori possono accedere ai locali della biblioteca tramite ascensore direttamente dall'atrio del palazzo. La visita riguarda i locali privi di barriere architettoniche: ingresso/accettazione, sala di consultazione, sala multimediale, ufficio e sala studio.

Durante la visita, della durata di un'ora circa, vengono illustrate note storiche sull'edificio e sulla SAT, spiegate regole, servizi e raccolte della biblioteca e dell'archivio.

A questa visita può essere aggiunta anche quella al Museo della SAT (al pianterreno, privo di barriere architettoniche), della durata di mezz'ora.

Le richieste sono accolte in ordine di presentazione. Il servizio è gratuito.

#### IV ESPOSIZIONI E RASSEGNE BIBLIOGRAFICHE

La biblioteca offre rassegne e selezioni bibliografiche dei propri materiali, volti ad approfondire particolari temi, anche legati ad eventi ed iniziative organizzate in biblioteca. Tramite il *Bollettino SAT* la biblioteca garantisce la segnalazione di tutte le pubblicazioni inviate in biblioteca, che entrano poi a far parte del patrimonio della stessa.

#### V INIZIATIVE E ATTIVITÀ CULTURALI

La biblioteca organizza direttamente o in collaborazione con altri soggetti privati o pubblici, incontri, dibattiti e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza e l'uso delle raccolte, la lettura, l'informazione.

#### VI MOSTRE TEMPORANEE

La biblioteca destina gli spazi dell'atrio della Casa della SAT e del Museo della SAT a mostre temporanee, anche di terzi esterni alla struttura, che possono essere installate utilizzando supporti verticali di proprietà della SAT.

L'ente proprietario non autorizza lo svolgimento di mostre per le quali non sia stato presentato un preciso progetto di allestimento.

Tutte le esposizioni di terzi esterni alla struttura sono a carico degli stessi sia per quanto riguarda la progettazione, l'installazione, la custodia e gli eventuali costi, compresi quelli di promozione. L'utilizzo del logo della biblioteca e di quello della SAT deve essere autorizzato dall'ente proprietario facendone richiesta scritta e motivata. Le mostre temporanee, anche di terzi, sono tutte ad ingresso gratuito.

### **3.6. SERVIZI PER I BAMBINI E I RAGAZZI, LE LORO FAMIGLIE, LE SCUOLE E GLI INSEGNANTI**

La Biblioteca della Montagna-SAT dispone di una collezione di libri e documenti per bambini e ragazzi intitolata: "Fondo Dario Bronzini". Il bibliotecario è a disposizione per consigli sulla letteratura di montagna per ragazzi ai genitori e agli insegnanti che ne facciano richiesta, fornendo anche bibliografie tematiche. Il servizio di consulenza è gratuito e disponibile preferibilmente su appuntamento, telefonando allo 0461-980211 o tramite posta elettronica: [sat@biblio.infotn.it](mailto:sat@biblio.infotn.it).

La biblioteca offre il servizio di visite guidate a scolaresche di ogni ordine e grado, accompagnate dagli insegnanti. Per questo genere di visite è necessaria la prenotazione scritta. Durante la visita vengono visitati gran parte degli ambienti, illustrate note storiche sull'edificio e sulla SAT, spiegato sinteticamente il significato di una biblioteca, spiegate regole, servizi e raccolte della biblioteca e dell'archivio, con particolare riguardo al "Fondo Dario Bronzini" di letteratura per bambini e ragazzi. A questa visita segue quella al Museo della SAT (al pianterreno, privo di barriere architettoniche), complessivamente la visita a biblioteca, archivio e museo dura circa un'ora.

Le richieste sono accolte in ordine di presentazione. Il servizio è gratuito.

I bambini in età prescolare possono accedere agli spazi sotto la diretta sorveglianza di un accompagnatore adulto, che è a tutti gli effetti responsabile delle azioni e del corretto uso dei materiali da parte del minore.

Il personale della biblioteca, pur vigilando sul corretto svolgimento delle diverse attività in corso nell'area, non svolge sorveglianza sulle azioni dei singoli bambini e non effettua controlli sull'uscita dei bambini dai locali della biblioteca: attività che rimangono sotto la diretta responsabilità degli accompagnatori adulti.

Il personale della Biblioteca della Montagna-SAT sollecita la collaborazione dei genitori e degli altri adulti che accompagnano i bambini per condividere con loro i valori di un uso corretto e rispettoso degli spazi, dei materiali e degli arredi, quali valori fondamentali per una educazione alla cittadinanza attiva e consapevole.

## 4. GLI IMPEGNI DELLA BIBLIOTECA

### 4.1. I REQUISITI E GLI STANDARD DI SERVIZIO

Per definire gli obiettivi di qualità, la biblioteca definisce annualmente alcuni requisiti minimi di servizio riferiti alle prestazioni garantite.

Gli standard di qualità proposti valgono per l'anno in corso ed i singoli valori previsti potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

Di seguito si riportano i servizi offerti evidenziando, per ognuno di essi, i requisiti che si intendono garantire per l'anno 2015.

#### I GARANZIA DI CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

La biblioteca garantisce la continuità dell'apertura del servizio per tutto l'anno dal lunedì al venerdì, secondo gli orari programmati e comunicati al pubblico.

La biblioteca si impegna a contenere la chiusura totale della biblioteca entro un massimo di 10 giorni feriali l'anno.

Nel caso di chiusure o riduzioni di orario connesse a eventi straordinari non prevedibili, la biblioteca si impegna a darne tempestiva comunicazione tramite avvisi distribuiti in sede, tramite il sito web e tramite gli account attivi sui social network (Facebook).

#### II VALORIZZAZIONE ED INCREMENTO DEL PATRIMONIO DOCUMENTARIO

Numero minimo annuale di nuove acquisizioni (libri e materiali multimediali): n. 600 unità, in base ad una buona rappresentanza del pubblicato..

Numero minimo annuale di abbonamenti a periodici e quotidiani: n. 15 unità.

Record bibliografici di nuova creazione e copie: n. 500.

#### III SERVIZI IN PRESENZA

Prenotazione di documenti in prestito, tempestività di avviso della disponibilità del documento prenotato: lo stesso giorno della restituzione.

Elaborazione di bibliografie tematiche di base, tempestività dell'esecuzione del prodotto: entro 7 giorni.

Tempistica di realizzazione di fotocopie in giornata o al massimo entro 3 giorni.

#### IV SERVIZI A DISTANZA

Costante aggiornamento delle pagine web.

Richieste di informazione, tempestività dell'esecuzione della risposta: entro 3 giorni.

Richieste reference on line (massimo 1500 battute, spazi compresi): entro 3 giorni.

#### V LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Ascolto delle richieste dell'utenza (desiderata) nell'incremento del patrimonio librario: 90% di trattamento.

Proposte, suggerimenti e reclami: 100% di trattamento.

Tempi di risposta ai reclami: 7 giorni.

Corrispondenza elettronica: 100% entro 3 giorni.

#### VI AGGIORNAMENTO DEGLI OPERATORI DELLA BIBLIOTECA

Il bibliotecario è tenuto a seguire tutti i corsi di aggiornamento professionale organizzati dall'Ufficio per il Sistema Bibliotecario Trentino della Provincia autonoma di Trento.



Inoltre il bibliotecario, in qualità di Coordinatore dell'emergenza e Addetto alla prevenzione incendi e lotta antincendio e gestione emergenze, è tenuto a frequentare periodicamente, come previsto dal Piano di emergenza, i relativi corsi di aggiornamento.

Durante l'assenza dal posto di lavoro per la partecipazione a questi corsi il servizio in biblioteca subirà una riduzione.

#### 4.2. LA TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

Per rispettare l'effettiva tutela dell'utente verso qualsiasi disservizio o malfunzionamento che limiti la fruibilità dei servizi erogati dalla biblioteca, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo secondo i principi stabiliti in questa *Carta dei servizi*, sono previste procedure di reclamo che l'utente può inoltrare scrivendo una e-mail all'indirizzo: sat@biblio.infotn.it, specificando le proprie generalità.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

La biblioteca, dopo aver compiuto con la massima celerità gli accertamenti del caso attivandosi al fine di rimuovere le eventuali cause del reclamo, si impegna a rispondere entro 7 giorni dalla data di presentazione del reclamo.

Gli utenti hanno facoltà, qualora il trattamento del reclamo non sia risultato di loro soddisfazione, rivolgersi alla Direzione della Società degli Alpinisti Tridentini.

#### 5. GLI IMPEGNI DEGLI UTENTI

Ogni utente ha il diritto di usufruire dei servizi della biblioteca osservando le norme di buona educazione e corretto comportamento nei confronti degli altri utenti, del personale, del materiale e delle strutture.

##### I GLI UTENTI SONO TENUTI A:

- rispettare le modalità stabilite dalla biblioteca nella presente *Carta* nell'utilizzo dei servizi offerti, onorare le scadenze, pagare le tariffe stabilite;
- rispettare gli orari di accesso ai servizi;
- rispettare l'integrità della struttura, degli arredi e dei documenti messi a disposizione senza arrecarvi danno;
- non sottolineare i libri né annotarli ma conservarli con cura e attenzione durante il periodo di prestito;
- rifondere il valore dei documenti in caso di smarrimento;
- pagare le tariffe amministrative previste per i ritardi;
- assumere un atteggiamento consapevole per non disturbare gli altri utenti, pena l'immediato allontanamento dalla struttura da parte degli operatori della biblioteca;
- usare il telefono cellulare solo ed esclusivamente nello spazio denominato Galleria, in tutte le altre parti della biblioteca il cellulare deve essere tenuto spento o in modalità silenziosa;
- trattare con rispetto il personale;
- risarcire l'ente proprietario dei danni arrecati alla struttura, agli arredi e ai documenti;
- non è possibile introdurre in biblioteca carrelli della spesa, valigie, trolley ecc.;
- consumare cibi e bevande solo negli spazi consentiti, ovvero, la Galleria;
- prendersi cura dei minori che si accompagnano in biblioteca, facendo in modo che non arrechino disturbo agli altri utenti;

II IN PARTICOLARE GLI UTENTI SONO RICHIAMATI AD ADOTTARE COMPORTAMENTI CONGRUI CON I DIVERSI USI DEGLI SPAZI:

Le aree destinate allo studio individuale o comunque classificate come silenziose sono la Sala consultazione e la Sala studio, dove gli utenti sono invitati ad un comportamento adeguato al rispetto delle esigenze di raccoglimento dei singoli. In queste aree non è permesso parlare ad alta voce, studiare in gruppo, tenere attive le suonerie dei cellulari, conversare o comunque svolgere quelle attività rumorose che possono arrecare disturbo.

Chi contravviene a queste indicazioni sarà invitato dal personale ad allontanarsi dall'area e a continuare la propria attività nello spazio denominato Galleria, dove è possibile conversare e studiare in gruppo. Anche in questa zona è comunque richiesto un comportamento rispettoso delle esigenze degli altri utenti. Il personale è autorizzato a richiamare tutti gli utenti a tenere un comportamento congruo e ad allontanare dall'edificio chi eventualmente non si adegua alle regole adottate nelle due tipologie di area.

**6. Entrata in vigore della presente *Carta dei Servizi***

La presente *Carta dei Servizi* entra in vigore dal 2 gennaio 2015.

