

Biblioteca Scuola di Musica Vivaldi

Carta dei servizi

maggio 2021

Sommario

-Che cos'è e a cosa serve la carta dei servizi	3
-La biblioteca	3
Storia e profilo	3
Territorio di riferimento	3
Sede e spazi	3
Orari di apertura al pubblico	3
Sezioni della biblioteca della Scuola di Musica Vivaldi	4
Le raccolte documentarie, il patrimonio	5
Altre biblioteche del territorio	5
Cooperazione	5
-L'organizzazione	6
Personale	6
Organi di biblioteca	6
Enti finanziatori	6
-I principi fondamentali	6
Uguaglianza e imparzialità	6
Continuità	7
Accessibilità	7
Diritto di scelta	7
Partecipazione, chiarezza e trasparenza	7
Efficacia ed efficienza	7
Gratuità	7
- I servizi.	8
Accesso agli spazi	8
Iscrizione	8
Consultazione e lettura in sede	9

Reference, servizio d'informazione	9
Prestito, restituzioni, rinnovi e prenotazioni	9
Prestito interbibliotecario	11
Biblioteca digitale Biblioweb	11
Servizi online	12
Catalogo	12
Politica degli acquisti	12
Scarto	13
Suggerimento d'acquisto, desiderata	13
Donazioni.	13
Sezione locale	13
Riproduzioni	13
Promozione della lettura e attività culturali	13
- Appendice. Principali riferimenti normativi per l'erogazione del servizio	14
- Allegato 1: Gli standard di qualità dei servizi offerti	15
Reclami e suggerimenti	15
Diritti e doveri	15
I progetti di miglioramento	16
- Allegato 2. Servizio, dettaglio, standard	17

CHE COS'E' E A COSA SERVE LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi della [biblioteca della Scuola di Musica Vivaldi](#) regola i rapporti fra la biblioteca e gli utenti. Essa descrive le modalità di erogazione dei servizi di biblioteca, gli standard qualitativi,

Obiettivo principe di questo documento è quello di rendere il servizio bibliotecario più completo e a misura dell'utente, in termini di efficacia, efficienza ed economicità.

Per sua stessa natura la Carta dei Servizi è uno strumento dinamico che richiede periodici aggiornamenti in base al mutamento delle condizioni generali ed in base ai servizi erogati.

LA BIBLIOTECA

STORIA E PROFILO

La [biblioteca della Scuola di Musica Vivaldi](#) è una biblioteca pubblica.

Cresciuta all'interno della Scuola di Musica, ex Istituto Musicale, con l'obiettivo primario di sostenere l'attività informativa, educativa e didattica del corpo docente e di studentesse e studenti della scuola, da diversi anni mette gratuitamente a disposizione di tutta la cittadinanza il proprio patrimonio di libri, riviste, mezzi audiovisivi, e offre ai propri utenti diversi servizi. Possiede inoltre spartiti e partiture, fondamentale a disposizione dello staff scolastico e di studentesse e studenti della scuola.

TERRITORIO DI RIFERIMENTO

Il bacino di riferimento primario è la provincia di Bolzano, territorio nel quale realizza la propria attività la Scuola di Musica.

E' abitato da cittadini appartenenti ai tre gruppi linguistici, italiano, tedesco e ladino. La maggior parte della popolazione è di lingua tedesca ma non poche sono le persone perfettamente bilingui.

Nella città di Bolzano, luogo nel quale si trova la Biblioteca, la maggior parte della popolazione è di lingua italiana.

L'utenza scolastica è prevalentemente di lingua italiana, con alcuni studenti di madrelingua tedesca ed altri, di altre lingue madri, che prediligono la lingua inglese.

SEDE E SPAZI

La [biblioteca della Scuola di Musica Vivaldi](#) fornisce servizio pubblico presso la sede di Bolzano in Piazza Parrocchia 19, e si adopera a favorire la conoscenza e la diffusione della cultura musicale.

I servizi di biblioteca vengono offerti in una luminosa sala al primo piano dell'edificio scolastico, luogo di lettura e ascolto, di informazione, di educazione e di crescita personale.

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

La biblioteca è aperta generalmente 6/7 ore settimanali. L'orario di apertura è consultabile nel sito online della Scuola di Musica

<https://scuole-musica.provincia.bz.it/lingua-italiana/biblioteca.asp>

Nei mesi estivi i prestiti si effettuano un orario ridotto o su appuntamento: per verificare orari e modalità estiva è bene consultare il sito

<https://scuole-musica.provincia.bz.it/lingua-italiana/biblioteca.asp>.

SEZIONI DELLA biblioteca della Scuola di Musica Vivaldi

All'interno della biblioteca sono stati studiati spazi separati per libri, spartiti e materiale audio-video. Tutto il materiale è esposto a scaffale aperto accessibile direttamente dagli utenti, per facilitare un approccio diretto e personale, la sistemazione del materiale è organizzata secondo le regole biblioteconomiche, internazionali.

Le sezioni a scaffale aperto comprendono:

- la sezione libri:
 - biografie
 - monografie
- la sezione bambini/ragazzi (dai 0 ai 12 anni circa)
- la sezione spartiti classica/jazz/rock&pop/musica leggera:
 - singoli strumenti
 - musica d'insieme
 - coro
 - spartiti fuori formato
- la sezione riviste
- la sezione della consultazione (dizionari, enciclopedie)
- la sezione audio/video:
 - CD
 - DVD

La prima sala ospita il bancone del prestito e delle informazioni, le sezioni **libri, spartiti, riviste e consultazione**. Tra gli scaffali si trova il **tavolo/postazione di lettura per la consultazione del materiale o lo studio**: si può girare tranquillamente fra gli scaffali ed accomodarsi al tavolo.

La seconda sala della biblioteca ospita la sezione **audio/video, i computer ad uso dei docenti ed il Punto di Consultazione Bibliografica**: un computer è a disposizione dell'utenza. predisposto esclusivamente con i collegamenti per la consultazione

- dei cataloghi bibliotecari della rete provinciale tramite EXPLORA,
- del catalogo della Accademia di Musica/Università di Bolzano
- del catalogo della Biblioteca Nazionale di Firenze
- del catalogo Biblioweb / Medialibrary Online.

LE RACCOLTE DOCUMENTARIE, IL PATRIMONIO

La raccolta della biblioteca della Scuola di Musica Vivaldi è costituita da materiale cartaceo e da materiale multimediale su diversi supporti, prevalentemente in lingua italiana.

La biblioteca contiene quasi esclusivamente materiale di argomento musicale.

Attualmente conta circa 800 libri, 2700 spartiti/partiture, 600 numeri di riviste, 750 risorse multimediali tra CD e DVD, per adulti e bambini.

Nella sezione biografie il materiale è collocato in ordine alfabetico per soggetto, mentre i documenti di saggistica sono collocati per materia secondo la classificazione Decimale Dewey.

Un cartellino separa e specifica ciascuna materia.

E' in corso la catalogazione di spartiti e partiture secondo la classificazione Decimale Dewey, che verranno esposti secondo tale criterio.

Attualmente il materiale è collocato per strumento, musica d'insieme, coro, jazz, rock&pop, musica leggera e Fuori Formato, in contenitori sui quali l'etichetta indica la tipologia. Per ogni tipologia il materiale è collocato in ordine alfabetico per autori, o, in caso di antologie, per titolo. Infine sul dorso di ogni libro o sul frontespizio di ciascun spartito/partitura è apposta un'etichetta indicante la collocazione precisa.

Al bancone del prestito, alla parete del primo scaffale visibile in ingresso, nonché nella colonna portariviste all'ingresso, è consultabile una mappa esplicativa sulla collocazione del materiale.

Su ogni ripiano si trova una ulteriore etichetta più dettagliata.

ALTRE BIBLIOTECHE DEL TERRITORIO

La biblioteca della Scuola di Musica Vivaldi si caratterizza come specialistica in argomenti musicali e con ciò affianca l'offerta della Biblioteca della Accademia di Musica/Conservatorio Monteverdi che è ospitata dalla Biblioteca dell'Università nella sede di Bolzano.

La provincia di Bolzano ha numerose altre Biblioteche, generalistiche e specialistiche di altri argomenti, sia in lingua italiana, che in lingua tedesca, che ladina, nelle diverse località.

COOPERAZIONE

La biblioteca è sempre attenta alle collaborazioni con le altre realtà territoriali e provinciali, il patrimonio della biblioteca fa parte del catalogo unico provinciale. E' consapevole di far parte di un sistema unico ed esteso in grado di offrire documentazione ad un pubblico molto ampio e di partecipare attivamente all'offerta complessiva provinciale.

L'ORGANIZZAZIONE

PERSONALE

Il personale che lavora in biblioteca è anche docente di musica, assicurando una reference specifica e qualificata, assiste l'utenza con cortesia, disponibilità, correttezza, imparzialità e riservatezza. Attualmente vi lavorano 2 persone, ciascuna impiegata per 7 ore settimanali, che si impegnano a frequentare periodicamente dei corsi di formazione e aggiornamento:

- 1 docente/bibliotecaria iscritta all'albo nazionale dei bibliotecari AIB
- 1 docente/bibliotecario

Il personale di biblioteca ha facoltà di allontanare dagli spazi bibliotecari e/o sospendere da uno o più servizi gli utenti che arrecano disturbo e che non mantengono un comportamento consono al luogo.

Il personale di biblioteca non è responsabile delle scelte di lettura dei minori, della vigilanza e dell'uscita dai locali di biblioteca degli stessi.

ORGANI DI BIBLIOTECA

- 2 bibliotecari
- Consiglio di biblioteca.

Il consiglio di biblioteca è composto da 3 membri, docenti della Scuola, e si riunisce almeno una volta all'anno.

ENTI FINANZIATORI

La Provincia Autonoma di Bolzano è il principale finanziatore, il Comune di Bolzano il secondo.

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 Associations), nel Manifesto UNESCO per le biblioteche pubbliche (1994) e nell'attuazione degli art. 3 e 9 della Costituzione Italiana.

La biblioteca della Scuola di Musica Vivaldi 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, nell'applicazione costante delle regole fissate.

CONTINUITÀ

I servizi vengono erogati in modo continuo e regolare nell'ambito degli orari 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 dell'irregolarità e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza, e vengono comunicate nel sito online <https://scuole-musica.provincia.bz.it/lingua-italiana/biblioteca.asp>

ACCESSIBILITÀ

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

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.

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.

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 e all'applicazione delle norme inerenti il diritto di tutela dei dati personali dei propri iscritti, ai sensi del Regolamento Europeo UE/2016/679 sulla protezione dei dati personali.

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

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 agli spazi, l'iscrizione, la consultazione, il prestito, la consulenza bibliografica.

I SERVIZI

In questa sezione sono descritti i servizi e le attività che vengono svolte dalla [biblioteca della Scuola di Musica Vivaldi](#). E' inoltre sempre possibile chiedere ulteriori spiegazioni rivolgendosi al personale di biblioteca.

I servizi terminano 10 minuti prima della chiusura della sede bibliotecaria.

ACCESSO AGLI SPAZI

L'accesso alle sedi della [biblioteca della Scuola di Musica Vivaldi](#) ed ai relativi servizi è gratuito e consentito a tutti senza limite d'età negli orari di apertura al pubblico e non è sottoposto a controlli o registrazioni.

Eventuali riduzioni di servizio o chiusure programmate vengono comunicate con avvisi scritti esposti all'interno della biblioteca e pubblicati sul sito web della biblioteca. Mentre le riduzioni di servizio o chiusure impreviste vengono comunicate tempestivamente appena possibile.

Gli utenti, anche se non iscritti al servizio di biblioteca, possono accedere liberamente e gratuitamente ai seguenti servizi:

- uso delle postazioni di lettura,
- consultazione del materiale di biblioteca,
- lettura in sede,
- reference,
- partecipazione agli eventi della biblioteca.

Per i seguenti servizi è invece necessario essere iscritti al servizio di biblioteca:

- prestito, rinnovo, prenotazione del materiale.

L'uso dei telefoni cellulari è permesso. La suoneria dei telefoni deve essere impostata in modalità silenziosa e il tono della voce non deve arrecare disturbo agli altri utenti. Il personale di biblioteca ha facoltà di allontanare le persone che non si attengono a queste indicazioni.

ISCRIZIONE

L'iscrizione alla biblioteca avviene presentando un valido documento d'identità e compilando un apposito modulo con i propri dati anagrafici, per i minori di 18 anni deve essere richiesta da un genitore o da chi ne fa le veci. E' consigliabile portare con sé la tessera sanitaria per indicare correttamente il proprio codice fiscale e per farlo leggere dal personale di biblioteca tramite il lettore di codici a barre.

L'iscrizione è gratuita e immediata nel 90% dei casi.

L'iscrizione alla [biblioteca della Scuola di Musica Vivaldi](#) permette di accedere, previa attivazione, anche a tutte le altre biblioteche che fanno parte del catalogo provinciale "Explora-Biblioteche dell'Alto Adige".

Per praticità non viene rilasciata una tessera di biblioteca, perché la tessera sanitaria fungerà

anche da tessera di biblioteca.

L'iscrizione in biblioteca consente inoltre di accedere ai contenuti digitali presenti sulla piattaforma "Biblioweb".

L'iscrizione ha validità illimitata, i dati degli utenti vengono periodicamente aggiornati e su richiesta dell'interessato è possibile cancellarli.

Gli utenti sono tenuti a comunicare tempestivamente ogni variazione anagrafica.

CONSULTAZIONE E LETTURA IN SEDE

La consultazione, la lettura e la visione del materiale di biblioteca sono libere e gratuite. Ogni cittadino può prendere il materiale presente a scaffale aperto e visionarlo usufruendo delle postazioni della biblioteca (tavoli e sedie).

In caso di danneggiamento del materiale di biblioteca, l'utente è tenuto a riacquistare l'opera in sostituzione di quella danneggiata; in caso di non reperibilità del materiale danneggiato è tenuto ad acquistare un'opera equivalente concordata con il personale di biblioteca. In caso di difficoltà nell'acquistare in autonomia il materiale l'utente può versare alla biblioteca una somma di denaro per il riacquisto da parte della biblioteca.

I genitori sono responsabili delle scelte di lettura dei minori e del buon uso dei servizi e del materiale di biblioteca da parte degli stessi.

Il riordino del materiale è a cura del personale di biblioteca.

Si invitano gli utenti a lasciare sui tavoli il materiale consultato.

REFERENCE, SERVIZIO DI INFORMAZIONE

Il reference o servizio di informazione si propone di aiutare l'utente a utilizzare efficacemente gli strumenti informativi e comunicativi della biblioteca.

La [biblioteca della Scuola di Musica Vivaldi](#) offre servizi di consulenza bibliografica e assistenza alla consultazione del catalogo di biblioteca e dei cataloghi delle altre biblioteche.

Tale servizio è offerto gratuitamente presso la sede di Bolzano, per tutto il tempo di apertura della biblioteca.

E' possibile accedere a tale servizio rivolgendosi direttamente al personale presente alla postazione del prestito, mentre le richieste pervenute via e-mail o telefonicamente verranno evase il più presto possibile.

PRESTITO, RESTITUZIONI, RINNOVI E PRENOTAZIONI

Tutti gli iscritti attivati presso la rete della [biblioteca della Scuola di Musica Vivaldi](#) possono prendere a prestito il materiale presente. Il prestito è gratuito e strettamente personale, quindi non è consentito prestare ad altre persone le opere prese a proprio nome. Chi affida la propria tessera o i documenti di biblioteca a terzi si assume in prima persona la responsabilità del buon esito delle operazioni. Il personale di biblioteca si riserva di non mettere a disposizione dei minorenni il materiale non adatto alla loro fascia d'età.

Dal prestito a domicilio sono esclusi i libri considerati di sola consultazione:

- singoli volumi enciclopedici, - dizionari e vocabolari,
- l'ultimo numero delle riviste
- gli spartiti di autori defunti da meno di 70 anni

- gli audiovisivi e le risorse elettroniche pubblicati negli ultimi 18 mesi (tutela del diritto d'autore).

Prestito:

- il prestito dei libri ha una durata di 30 giorni e si possono prendere a prestito fino a 5 libri;
- il prestito di riviste e multimediali ha una durata di 30 giorni e si possono prendere a prestito fino a 5 media;

Il materiale può essere preso in prestito presentando il tesserino sanitario e consegnando i materiali richiesti per il prestito al personale di biblioteca presente alla postazione. Per i docenti della Scuola il materiale può essere preso in prestito anche al di fuori dell'orario di apertura, previa compilazione degli appositi Moduli Prestito.

Prestito straordinario:

in particolari casi di studio è ammesso al prestito anche materiale di sola consultazione per un breve periodo.

Prestito off-line:

in caso di mancata connessione al server centrale o assenza del segnale internet il personale di biblioteca provvederà a seguire le procedure per mantenere il servizio di biblioteca effettuando il prestito e la restituzione off-line sino al ripristino del servizio. Per effettuare il prestito in condizioni off-line è necessario avere con sé il tesserino sanitario/codice fiscale.

Rinnovo:

il prestito può essere rinnovato fino ad ulteriori 30 giorni per i libri. Il rinnovo non sarà possibile se il media risulta prenotato da altri utenti.

E' possibile rinnovare il materiale:

- di persona,
- telefonicamente,
- online tramite Explora se il media è presente nel catalogo
- tramite posta elettronica

Prenotazione:

il materiale di biblioteca può essere prenotato sia che se risulti disponibile a scaffale sia che risulti in prestito.

E' possibile prenotare:

- telefonicamente,
- online tramite Explora,
- tramite posta elettronica.

L'utente viene avvisato tramite sms o telefonicamente o tramite email della disponibilità del materiale prenotato che rimane pronto per il ritiro per una settimana. In caso di mancato ritiro la prenotazione viene eliminata.

Restituzione:

è possibile restituire il materiale preso in prestito al bancone consegnando i documenti al personale di biblioteca

Il box di restituzione del materiale rende semplice e rapida la riconsegna.

Agli utenti che non restituiscono il materiale entro la scadenza viene inviata email o sms di sollecito e richiesto il versamento di un importo secondo le vigenti tariffe.

Il ricevimento del quarto sollecito comporta la sospensione dai prestiti nelle sedi della [biblioteca della Scuola di Musica Vivaldi](#); la riattivazione al servizio è subordinata alla restituzione del materiale.

Il materiale della biblioteca deve essere trattato con cura e restituito nei tempi previsti. In caso di danneggiamento o smarrimento del materiale di biblioteca, l'utente è tenuto a riacquistare l'opera in sostituzione di quella danneggiata, in caso di non reperibilità del materiale danneggiato è tenuto ad acquistare un'opera equivalente concordata con il personale di biblioteca. In caso di difficoltà nell'acquistare in autonomia il materiale l'utente può versare alla biblioteca una somma di denaro per il riacquisto da parte della biblioteca.

PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO

Il servizio di prestito interbibliotecario provinciale è gratuito e ha la finalità di rendere possibile la circolazione di libri e media nel territorio provinciale allo scopo di favorire la ricerca, lo studio, l'educazione permanente e l'aggiornamento professionale.

Le biblioteche firmatarie dell'accordo mettono a disposizione delle biblioteche partner il proprio patrimonio secondo il principio della reciprocità.

Aderiscono al servizio

- Biblioteca provinciale Dr. F. Tessmann,
- Biblioteca provinciale "Claudia Augusta",
- Biblioteca civica "C. Battisti" (succursali escluse), - Centro Multilingue,
- Centro Audiovisivi,
- Biblioteca Culture del Mondo,
- Biblioteca Oltre l'Handicap.

La [biblioteca della Scuola di Musica Vivaldi](#) non è inserita nel circuito di prestito interbibliotecario provinciale, ha tuttavia la possibilità di fornire informazioni e consulenza su collocazione e modalità di prestito, ed attivare il servizio seppure in modo non continuativo.

BIBLIOTECA DIGITALE BIBLIOWEB

Gli utenti iscritti al sistema delle biblioteche italiane della provincia di Bolzano possono accedere a Biblioweb biblioweb.medialibrary.it, un portale di risorse digitali che offre l'accesso da qualunque luogo e gratuitamente, a quotidiani italiani e stranieri, e-book, audiolibri, musica, video, banche dati e altro ancora.

Le risorse disponibili sono consultabili in streaming oppure in download a seconda delle tipologie e delle licenze dei materiali.

Anche gli utenti della [biblioteca della Scuola di Musica Vivaldi](#) possono quindi scaricare e consultare gratuitamente i contenuti digitali.

Accedendo da casa al portale utilizzando le proprie credenziali (codice fiscale sia per username che per password), è possibile scaricare e-books in prestito digitale per un periodo di 14 giorni, al termine del quale diventano illeggibili e tornano a disposizione di altri lettori. L'e-book scaricato può

essere letto sul computer, sullo smartphone, sul tablet o sull'e-book reader.

SERVIZI ONLINE

Il sito online è aggiornato con le Comunicazioni del mese con consigli su ascolto e lettura, e le comunicazioni relative alla biblioteca, i servizi e le attività.

Dal sito di biblioteca è possibile accedere con un semplice click al catalogo collettivo Explora e a Biblioweb, al catalogo interno degli spartiti in PDF, al regolamento, al modulo per proporre acquisti.

CATALOGO

Il patrimonio della [biblioteca della Scuola di Musica Vivaldi](#) è patrimonio provinciale e disponibile a tutti.

I libri, i CD e i DVD e parte degli spartiti e partiture sono facilmente reperibili nel **catalogo collettivo delle biblioteche** della Provincia Autonoma di Bolzano

http://bolzano.hosted.exlibrisgroup.com/primo_library/libweb/action/search.do?vid=bolzano

consultabile anche dal sito della biblioteca ed è altresì possibile sapere se le opere desiderate sono disponibili, se sono in prestito e fino a quando. Identificandosi nel catalogo con il proprio codice fiscale è possibile controllare in ogni momento l'elenco dei prestiti in corso, lo storico, le prenotazioni, la data di scadenza, prorogare i prestiti fino a un giorno prima della scadenza e prenotare nuovi media.

Il restante patrimonio di **spartiti e partiture** è consultabile al seguente link

https://scuole-musica.provincia.bz.it/downloads/Catalogo_spartiti.pdf

tramite la funzione Trova della pagina PDF, oppure al punto Consultazione nella sede di piazza parrocchia.

POLITICA DEGLI ACQUISTI

La biblioteca si prefigge di acquistare materiale di carattere musicale ed affine utile alla formazione della collezione e della collettività dei docenti, degli studenti, dei cittadini.

Il patrimonio viene incrementato annualmente con nuovi documenti (*toglierei:fra*) libri, spartiti/partiture, periodici e multimediali).

I documenti vengono acquisiti in base a criteri obiettivi in grado di garantire la democrazia e la pluralità dell'informazione:

- colmando eventuali lacune della collezione stessa,
- rafforzando alcune sezioni,
- considerando il bisogno degli utenti,
- valutando i desiderata degli stessi se compatibili con le finalità della biblioteca e attinenti alla collezione esistente,
- tenendo altresì presente l'eventuale disponibilità e presenza sul territorio e sistema bibliotecario di appartenenza,
- valutando l'accuratezza e l'affidabilità delle informazioni contenute in base ad autori, curatori ed

editori.

Gli acquisti vengono fatti con cadenza semestrale.

SCARTO

Per motivi di carenza di spazio la collezione presente presso la sede della [biblioteca della Scuola di Musica Vivaldi](#) è costantemente monitorata ed oggetto di politiche di scarto, basate sulla formula professionale SMUSI (scorretto, mediocre, usurato, superato, inappropriato).

In generale i materiali deteriorati ed obsoleti vengono eliminati, mentre i materiali scartati ma che risultano essere ancora in buone condizioni vengono dati in omaggio, tramite bookcrossing inseriti in un apposito contenitore in biblioteca, o tramite esposizioni nel giroscalo della Scuola, o tramite esposizione durante i concerti e i saggi pubblici della Scuola.

SUGGERIMENTI D'ACQUISTO, DESIDERATA

La biblioteca accetta suggerimenti d'acquisto da parte degli utenti. Per presentare una richiesta d'acquisto è sufficiente compilare il modulo "Richiesta acquisti" reperibile in biblioteca e online sulla pagina della biblioteca

https://scuole-musica.provincia.bz.it/downloads/modulo_richiesta_acquisti.pdf.

I bibliotecari si riservano l'acquisto del materiale in base alle politiche degli acquisti sopra descritte. Le domande incomplete non verranno prese in considerazione. Se accolte, l'utente viene avvisato tramite sms o telefonicamente dell'arrivo del materiale suggerito.

DONAZIONI

La [biblioteca della Scuola di Musica Vivaldi](#) accetta donazioni da parte degli utenti o enti se, ovviamente, pertinenti alla collezione della biblioteca.

Le donazioni che non possono far parte della collezione vengono destinate ad altre iniziative della biblioteca come il bookcrossing.

Non viene accettato materiale in cattivo stato di conservazione.

RIPRODUZIONI

Il servizio di riproduzione dei documenti di biblioteca in fotocopia è previsto in forma gratuita per massimo 3 copie presso la sede della [biblioteca della Scuola di Musica Vivaldi](#) in orario di apertura e compatibilmente con gli impegni di servizio del personale di biblioteca e nel rispetto della normativa vigente (Legge n. 248/2000 Nuove norme di tutela del diritto d'autore).

PROMOZIONE EVENTI E ATTIVITÀ CULTURALI

La [biblioteca della Scuola di Musica Vivaldi](#) vuole essere anche luogo d'incontro, di scambio di

esperienze e conoscenze, per questo organizza eventi finalizzati alla diffusione della cultura musicale e alla fruizione del proprio patrimonio.

Gli eventi sono generalmente liberi e gratuiti.

Le manifestazioni possono essere realizzate in toto dalla biblioteca oppure in collaborazione con altre biblioteche, enti, associazioni. La [biblioteca della Scuola di Musica Vivaldi](#) organizza anche visite guidate, è sufficiente concordare un appuntamento.

APPENDICE

Principali riferimenti normativi per l'erogazione del servizio

- - Manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche (1994);
- - Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche dell'IFLA (International Federation of Library

Association);

- - 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".

Il presente documento, approvato dal Consiglio di Biblioteca, è redatto in Prima edizione a cura della dott.ssa Silvia Cesco e dal Prof. Michele Sartori.

Bolzano, Aprile 2020

rev. Giugno 2021

ALLEGATO 1: GLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI

La biblioteca della Scuola di Musica Vivaldi si ispira a principi di efficacia ed efficienza nella gestione delle proprie attività e nei servizi offerti.

La misurazione e la verifica dei risultati del servizio sono aspetti molto importanti che vengono costantemente monitorati e sono in grado di valutare la qualità erogata in ogni servizio offerto. Il rapporto diretto con l'utenza e il continuo scambio di informazioni sono per noi aspetti fondamentali al fine di monitorare il grado di soddisfazione degli utenti e per tarare eventuali interventi correttivi.

Per alcuni servizi offerti la biblioteca della Scuola di Musica Vivaldi ha individuato uno o più standard qualitativi e gli obiettivi da raggiungere in modo oggettivo e dettagliato.

Nel caso di mancato rispetto degli standard promessi, si prevedono la seguente forma di rimborso,
- un libro/CD in omaggio.

Servizio offerto	Standard di qualità	Obiettivo 2021-2024	Indennizzo
Prestito	Prestito del materiale non disponibile	Messa a disposizione del materiale richiesto entro 15 giorni dalla richiesta.	Previsto
Comunicazione	Aggiornamento della pagina internet della biblioteca.	Massimo ogni 3 mesi.	Non previsto
Organizzazione eventi	Eventi di promozione della cultura musicale e della promozione della biblioteca	Occasionale	Non previsto

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Gli utenti possono presentare reclami, segnalare disservizi o fornire suggerimenti in forma scritta utilizzando l'apposito modulo presente in biblioteca oppure indirizzando una e-mail alla direzione della biblioteca.

L'utente riceverà una risposta nel più breve tempo possibile, comunque entro 20 giorni dal ricevimento della comunicazione. Non verranno presi in considerazione reclami o suggerimenti anonimi.

DIRITTI E DOVERI

Il personale di biblioteca:

- garantisce il libero accesso ai documenti, alle informazioni ed ai servizi,
- stabilisce rapporti con l'utenza basati sulla correttezza, disponibilità, cortesia, imparzialità e riservatezza,
- assiste l'utente nelle richieste,
- ha facoltà di allontanare dagli spazi bibliotecari e/o sospendere da uno o più servizi gli utenti che arrecano disturbo e che non mantengono un comportamento consono al luogo,

- non è responsabile delle scelte di lettura dei minori, della vigilanza e dell'uscita dai locali di biblioteca degli stessi.
- cura il riordino del materiale.

L'utente:

- rispetta le norme previste dai regolamenti,
- adotta un comportamento rispettoso e collaborativo nei confronti del personale di biblioteca, - adotta un comportamento rispettoso nei confronti degli altri utenti,
- rispetta il patrimonio documentario, le attrezzature e gli arredi della biblioteca,
- rispetta le scadenze del materiale,
- paga le tariffe stabilite,
- rispetta gli orari di biblioteca.

I PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

Per il futuro pensiamo di offrire alla comunità una biblioteca ancora più funzionale e con un patrimonio maggiormente aggiornato, puntando al soddisfacimento dei dilettanti e dei professionisti del mondo musicale e della cittadinanza.

Non solo quantità ma anche qualità: dalle raccolte documentarie ai servizi offerti, dalle proposte culturali agli spazi e agli arredi.

E' nostra intenzione altresì:

- migliorare la comunicazione online tramite l'invio periodico di una newsletter,
- pubblicare online sul sito della biblioteca il modulo dei reclami e dei suggerimenti.

ALLEGATO 2. Servizio, dettaglio, standard

SERVIZIO	DETTAGLI	STANDARD
Apertura al pubblico	Numero ore settimanali e orari di apertura delle sedi	6/7
Accoglienza ed orientamento in biblioteca	Informazioni di base sulla biblioteca ed i suoi servizi	Orario di apertura della sede
Letture e studio in sede	Utilizzo degli spazi di biblioteca per studio o lettura	Servizio gratuito Accesso libero
Consultazione	Consultazione del materiale di biblioteca a: - scaffale aperto	Servizio gratuito e immediato
Iscrizione alla biblioteca	Inserimento dati nella banca dati provinciale, attivazione nella sede della biblioteca della Scuola di Musica Vivaldi	Servizio gratuito immediato (nel 90% dei casi)
Reference	Ricerca assistita con ricerca tramite cataloghi Reference di base: Reference avanzato: - In biblioteca: -Via e-mail o telefonicamente:	Servizio gratuito in orario di apertura delle sedi bibliotecarie immediato (90% dei casi) max 3 giorni
Prestito	Tutti gli utenti iscritti in biblioteca possono prendere a prestito il materiale di biblioteca ad eccezione dei media dichiarati di sola consultazione prestito possibile tramite personale di biblioteca	Servizio gratuito ed immediato in orario di biblioteca (nel 90% dei casi)
Restituzione	Restituzione media in prestito tramite: personale di biblioteca	Servizio gratuito, immediato in orario di apertura

	deposito nella cassetta	o accordato tramite email o telefono con personale addetto.
Rinnovo	Di persona, telefonicamente, online	Servizio gratuito Immediato nel 90% dei casi 1 rinnovo max 30 giorni
Prenotazione	Di persona, telefonicamente, online, tramite e-mail	Servizio gratuito Immediato nel 90% dei casi
Prestito interbibliotecario	reference	Servizio gratuito con le biblioteche aderenti: - Biblioteca provinciale Dr. F. Tessmann - Biblioteca provinciale "Claudia Augusta", - Biblioteca civica "C. Battisti" (succursali escluse), - Centro Multilingue, - Centro Audiovisivi, - Biblioteca Culture del Mondo, - Biblioteca Oltre l'Handicap
Biblioweb	Servizio online	Servizio gratuito
Catalogo	Servizio online	Servizio gratuito
Riproduzioni	Presso la sede di Laives	Servizio gratuito per 3 copie secondo disponibilità degli operatori
Suggerimento d'acquisto	Di persona, online	Servizio gratuito
Eventi promozionali culturali		Servizio gratuito e a pagamento