

IN ATTESA DI APPROVAZIONE DA PARTE DEL C.d.A.

**Carta dei servizi della Biblioteca del Sistema Bibliotecario Trentino:
Biblioteca della Fondazione Bruno Kessler**

INDICE

Premessa	p. 3
Carta dei servizi della Biblioteca della Fondazione Bruno Kessler	p. 3
Gli strumenti di erogazione dei servizi	p. 3
I servizi	p. 4
1. Accesso agli spazi della biblioteca	p. 4
2. Lettura e consultazione in sede	p. 4
3. Tessera di iscrizione	p. 4
4. Prestito	p. 4
5. Prestito interbibliotecario	p. 4
6. Informazione, consulenza, orientamento e comunicazione	p. 5
7. Patrimonio e documentazione	p. 5
8. Consultazione on line del catalogo e Navigazione Internet	p. 5
9. Iniziative	p. 5
10. Rilevazione della soddisfazione dell'utenza	p. 5
Gli impegni della Biblioteca e degli utenti	p. 5
- Rispetto all'organizzazione	p. 5
a. Ambienti	p. 5
b. Raccolte documentarie	p. 6
c. Personale	p. 6
d. Risorse	p. 7
- Rispetto ai servizi	p. 7
1. Accesso agli spazi della biblioteca	p. 7
2. Lettura e consultazione in sede	p. 8
3. Tessera	p. 8
4. Prestito	p. 8
5. Il prestito interbibliotecario di sistema	p. 9
5a Il prestito interbibliotecario extra provinciale e fornitura documenti	p. 9
6. Informazione, consulenza, orientamento e comunicazione	p. 10
7. Patrimonio e documentazione	p. 11
8. consultazione on line del catalogo e navigazione internet	p. 12
9. Iniziative	p. 12
10. Attività di rilevazione della soddisfazione degli utenti	p. 13
Validità della carta dei servizi	p. 13

Premessa

La Carta dei servizi rappresenta un patto fra la biblioteca del Sistema Bibliotecario Trentino (SBT) e i suoi utenti.

Attraverso questo strumento la biblioteca definisce i principi che intende rispettare nello svolgimento delle sue funzioni, la tipologia di servizi offerti e le relative modalità di erogazione. La Carta inoltre descrive i diritti e i doveri degli utenti che fruiscono dei servizi della biblioteca.

La Carta è resa pubblica sul portale web della Biblioteca (<https://biblio.fbk.eu/documents>), ed è in visione presso la reception, affinché in qualsiasi momento ogni utente possa prenderne visione.

Carta dei servizi della Biblioteca del Sistema Bibliotecario Trentino: Biblioteca della Fondazione Bruno Kessler

La Biblioteca della Fondazione Bruno Kessler appartiene all'insieme delle biblioteche che costituiscono il Sistema bibliotecario trentino ed aderisce alle impostazioni generali che caratterizzano il sistema stesso.

In particolare il Sistema Bibliotecario Trentino riconosce e fa propri quali principi generali del proprio operato:

1. Il principio di **eguaglianza** degli utenti nei confronti del servizio bibliotecario e garantisce pari opportunità di accesso e di utilizzo del servizio stesso.
2. Il principio di **imparzialità**, obiettività e giustizia nei confronti degli utenti.
3. Il principio di **continuità** dell'erogazione dei servizi nell'ambito degli orari comunicati al pubblico.
4. Il principio del **diritto di scelta**, ovvero l'impegno a raccogliere le diverse espressioni del sapere e la pluralità delle opinioni.
5. Il principio di **partecipazione** garantendo all'utenza un ruolo attivo mediante proposte sia per l'incremento delle raccolte sia per il miglioramento del servizio.
6. Il principio di **efficienza ed efficacia**, adottando le opportune azioni anche di collaborazione tra biblioteche.

GLI STRUMENTI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Le biblioteche del Sistema Bibliotecario Trentino garantiscono l'erogazione dei servizi disponendo di:

1. Ambienti dedicati al servizio bibliotecario e spazi specifici per la lettura e la consultazione individuale rispettosi delle norme di sicurezza, confortevoli e adeguati alla tipologia d'utenza.
2. Raccolte documentali catalogate e ordinate, periodicamente aggiornate attraverso nuove acquisizioni o implementate da donazioni e da scambi, come documentato dalla "[Carta delle](#)

collezioni" (<https://biblio.fbk.eu/documents>), riflettono, nel loro sviluppo, le linee di ricerca dei singoli centri appartenenti alla Fondazione.

3. Personale qualificato e orientato al servizio, idoneo a rispondere alle richieste dell'utenza e a svolgere le attività di back office.

4. Risorse economiche, strumentali e organizzative adeguate al buon funzionamento della struttura, delle attività e dei servizi, compreso l'aggiornamento del patrimonio.

I SERVIZI

I servizi minimi garantiti da ciascuna biblioteca del Sistema Bibliotecario Trentino sono:

1. Accesso agli spazi della biblioteca

L'accesso è libero e gratuito. In presenza di barriere architettoniche si adottano soluzioni per non limitare la fruizione del servizio.

2. Lettura e consultazione in sede

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

3. Tessera di iscrizione

All'utente che ne fa richiesta viene rilasciata la *tessera* del Sistema bibliotecario trentino, previa compilazione di specifico modulo che raccoglie i dati personali gestiti secondo i criteri previsti dalla legge sulla privacy. La tessera consente l'associazione dell'utente al servizio utilizzato.

4. Prestito

Per la caratteristica stessa dei Centri di ricerca, nei quali tutti gli studiosi hanno il diritto di reperire in ogni momento gli strumenti necessari al proprio lavoro, su decisione dei Direttori dei Centri, **non si effettuano prestiti** ai singoli utenti esterni, ma solo alle biblioteche.

5. Prestito interbibliotecario

Il prestito interbibliotecario provinciale è il servizio che il SBT attiva per garantire pari opportunità e diritto di scelta agli utenti delle biblioteche del sistema indipendentemente dalla collocazione geografica e dalla collezione della singola struttura.

L'utente, quindi, può accedere a tutto il patrimonio del SBT ammesso al prestito. Le modalità di utilizzo e funzionamento del prestito interbibliotecario seguono [specifica disciplina](http://biblio.fbk.eu/servizi/prestito-interbibliotecario-interlibrary-loan) (<http://biblio.fbk.eu/servizi/prestito-interbibliotecario-interlibrary-loan>).

La Biblioteca offre ai propri ricercatori e alle biblioteche anche la possibilità del prestito interbibliotecario e fornitura di documenti extra provinciale.

6. Informazione, consulenza, orientamento e comunicazione

La biblioteca del Sistema fornisce all'utenza adeguata informazione in merito alla disposizione del patrimonio per aree, alle modalità di gestione del patrimonio da consultare in sede, alle opportunità di accesso al patrimonio digitale e online, alle regole di comportamento da adottare.

Il servizio di consulenza e di orientamento è offerto da personale qualificato.

La biblioteca del Sistema comunica utilizzando strumenti idonei ed adeguati per raggiungere l'utenza.

7. Patrimonio e documentazione

La biblioteca del Sistema aderisce al Catalogo Bibliografico Trentino (CBT) unico integrato di sistema, e alle sue evoluzioni, provvede alla composizione, cura e aggiornamento delle collezioni documentarie, secondo gli indirizzi della "[Carta delle collezioni](https://biblio.fbk.eu/documents)" (<https://biblio.fbk.eu/documents>), rendendole disponibili all'utenza.

8. Consultazione on line del catalogo e Navigazione Internet

La biblioteca del Sistema garantisce il collegamento ad internet per la consultazione del CBT.

La biblioteca del Sistema mette a disposizione postazioni e abilitazioni Wi-Fi per la navigazione libera. Le modalità di utilizzo degli accessi internet seguono [specifica disciplina](http://biblio.fbk.eu/servizi/internet) (<http://biblio.fbk.eu/servizi/internet>) disponibile presso la biblioteca.

9. Iniziative

La biblioteca del Sistema aderisce ad iniziative e proposte in collaborazione con altre biblioteche operanti in campi di studio e ricerca omogenei, sostiene ogni iniziativa messa in campo dai Centri di ricerca di cui è espressione e ne dà informazione con le modalità più opportune.

10. Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

La biblioteca del Sistema aderisce alle iniziative di rilevazione dei livelli di soddisfazione degli utenti proposte dal Sistema stesso e ne utilizza i risultati per migliorare costantemente i servizi offerti. Può autonomamente realizzare rilevazioni di interesse proprio e specifico.

GLI IMPEGNI DELLA BIBLIOTECA E DEGLI UTENTI - RISPETTO ALL'ORGANIZZAZIONE

A. Ambienti

La biblioteca del Sistema si impegna a mettere a disposizione ambienti adeguati e confortevoli, fruibili per almeno 200 giorni all'anno, con specifiche segnaletiche per facilitare l'orientamento dell'utente.

La Biblioteca della Fondazione Bruno Kessler è dislocata su due sedi: una relativa alle scienze umane e sociali in centro città ed una relativa alla fisica nucleare teoretica (ECT*) sulla collina est di Trento.

La Biblioteca si impegna a garantire il seguente orario di apertura:

Biblioteca del Polo delle scienze umane e sociali:

8.00 – 19.00	dal lunedì al venerdì
8.00 – 12.00	il sabato

Biblioteca ECT*

8.00 - 19.00	dal lunedì al venerdì
8.00-12.00	il sabato

L'orario indicato vale per i servizi forniti presso la sede di Via S. Croce, per la consultazione sono richiesti fino ad un massimo di due giorni per far arrivare il documento richiesto; per visite in loco occorre prendere accordi col responsabile.

Chiusure

Le Sedi della Biblioteca FBK rimangono chiuse nei giorni delle festività previste dal calendario civile e il 26 giugno, festa del patrono della città, S. Vigilio.

La vigilia di Natale e l'ultimo dell'anno la Biblioteca chiude alle ore 17.00.

Le chiusure programmate all'inizio di ogni anno sono visibili sul widget informativo presente lateralmente in ogni pagina del sito web della Biblioteca.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna ad adottare comportamenti volti a non pregiudicare la convivenza con altri utenti e al rispetto della struttura, delle attrezzature e del patrimonio.

B. Raccolte documentarie

La biblioteca del Sistema si impegna a offrire il patrimonio documentario catalogato, ordinato e aggiornato secondo gli indirizzi della [Carta delle Collezioni](https://biblio.fbk.eu/documents) (<https://biblio.fbk.eu/documents>), si impegna a curare una sezione che rappresenti le pubblicazioni di ambito territoriale locale; provvede periodicamente ad attività di revisione delle raccolte, predispone elenchi di doppi per scambi od omaggi ad altre biblioteche. Per sua natura non prevede invece attività di scarto del materiale documentario.

La Biblioteca della Fondazione Bruno Kessler si impegna a conservare correttamente tutto il patrimonio e a valorizzare in particolare i fondi acquisiti direttamente o per donazione: Fondo H. Jedin, Fondo F.I.S.A., Fondo A. Zieger, Fondo Guardia di Finanza, Fondo S. Majerotto, Fondo G. Basetti Sani, Fondo G. Penzo, Fondo storico Morcelliana nonché l'archivio istituzionale delle tesi del Corso Superiore di Scienze Religiose afferente al relativo Centro.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna ad utilizzare il patrimonio documentario con modalità idonee a non pregiudicarne lo stato di conservazione e la fruizione da parte di altri utenti.

C. Personale

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

La Biblioteca della Fondazione Bruno Kessler si impegna a curare il miglioramento della qualità della relazione fra il personale e l'utente nel servizio offerto, per rafforzare l'affidabilità della Biblioteca ed accrescerne l'apprezzamento dei servizi. Per ottenere ciò si avvale della partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento organizzati ogni anno sia dall'USBT che dalla Fondazione stessa per il proprio personale.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna ad adottare nei confronti del personale comportamenti ed atteggiamenti rispettosi e a segnalare eventuali problemi riferibili al

personale stesso attraverso modalità codificate (biblio@fbk.eu o specifico [modulo online http://biblio.fbk.eu/suggerimenti-proposte-reclami](http://biblio.fbk.eu/suggerimenti-proposte-reclami)).

D. Risorse

La biblioteca del Sistema si impegna ad impiegare risorse economiche, strumentali ed organizzative che garantiscano il buon funzionamento della struttura, delle attività e dei servizi, compreso l'aggiornamento del patrimonio.

La Fondazione Bruno Kessler si impegna a dotare la biblioteca di locali, di personale e di risorse adeguate al corretto svolgimento della propria mission.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna a segnalare attraverso modalità codificate (biblio@fbk.eu o specifico [modulo online http://biblio.fbk.eu/suggerimenti-proposte-reclami](http://biblio.fbk.eu/suggerimenti-proposte-reclami)) eventuali disfunzioni, mancati funzionamenti o disservizi.

- RISPETTO AI SERVIZI

1. ACCESSO AGLI SPAZI DELLA BIBLIOTECA

La biblioteca del Sistema si impegna a favorire l'accesso alla struttura ed ai servizi da parte dell'utenza provvedendo alla rimozione di eventuali ostacoli di natura strutturale o funzionale.

La Biblioteca della Fondazione Bruno Kessler si impegna a predisporre una zona reception con attigua area dei servizi (fotocopie, postazione fissa internet, etc.), adeguati spazi attrezzati per riporre borse o altro materiale personale e a garantire l'utilizzo di un comodo ambiente per eventuale lettura quotidiani o conversazione.

Nel contempo, **l'utente della biblioteca del Sistema** si impegna ad accedere alla biblioteca con spirito di rispetto della struttura e dei suoi utenti silenziando eventuali telefoni cellulari e riponendo nelle attrezzature apposite, laddove presenti, ombrelli, borse e valigie e quant'altro.

2. LETTURA E CONSULTAZIONE IN SEDE

La biblioteca del Sistema si impegna a garantire attrezzature ed ambientazioni idonee alla lettura e alla consultazione in sede.

La Biblioteca della Fondazione Bruno Kessler si impegna ad assicurare le migliori condizioni atte ad uno studio in assoluta tranquillità e concentrazione, mettendo a disposizione dell'utenza due sale di consultazione per un totale di 50 postazioni.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna a leggere e/o consultare il patrimonio documentario in sede nel rispetto del patrimonio stesso. Al termine della consultazione, lascia i documenti sul tavolo. Qualora il patrimonio non sia disponibile a scaffale aperto o richieda l'utilizzo di strumentazioni tecniche particolari l'utente si impegna a chiederne la disponibilità e a seguire le indicazioni fornite dal personale anche al termine dell'utilizzo.

3. TESSERA

La biblioteca del Sistema si impegna a fornire a ciascun utente, su presentazione di un documento di identità valido, una tessera personale che può essere utilizzata in tutte le biblioteche del sistema. Le tessere rilasciate a persone giuridiche indicano un responsabile come referente. La tessera di prima emissione è gratuita. Annualmente vengono aggiornati i dati personali dell'utente.

La Biblioteca della Fondazione Bruno Kessler si impegna inoltre ad attivare la tessera, eventualmente rilasciata da altre biblioteche di sistema, per consentirne l'uso presso la stessa; in caso di smarrimento della tessera a provvedere a fornirne all'utente una nuova.

L'utente della biblioteca del Sistema è responsabile e custode della tessera. Si impegna a farne buon uso, a denunciarne lo smarrimento o il furto. Si impegna altresì a comunicare eventuali variazioni dei dati personali, e dei propri recapiti per ricevere comunicazioni e avvisi per prenotazioni o solleciti di restituzione.

4. PRESTITO

La biblioteca del Sistema si impegna nei confronti dell'utente in possesso di tessera a fornire, per la consultazione in sede, fino ad un massimo di 10 monografie e/o numeri di periodici a richiesta. Qualora il documento non sia disponibile perché in consultazione ad altro utente, offre la possibilità di prenotarlo. Qualora invece il documento non sia disponibile nella biblioteca di riferimento dell'utente, ma presso altre sedi del sistema, la biblioteca si impegna a fornire indicazioni sulla reperibilità presso tali sedi e sulla possibilità di attivare il prestito interbibliotecario. Eventuali varianti alle condizioni di fornitura standard dei servizi bibliotecari sono adottate esclusivamente a favore di categorie di utenti portatori di bisogni specifici.

La Biblioteca della Fondazione Bruno Kessler, premesso che non effettua il prestito esterno a singoli utenti, come già specificato, consente loro la consultazione presso la sede; e al momento della riconsegna, s'impegna a riservare le opere avute in consultazione per i giorni seguenti (fino a 30 giorni), in uno spazio apposito, evitando così all'utente di dover ripetere successivamente la stessa richiesta.

Nei riguardi dei propri utenti istituzionali si impegna ad elevare il limite di richieste a 50 unità ed a estendere il periodo di presa in carico del materiale bibliografico fino a sei mesi.

Ai **docenti universitari** dell'Università di Trento e del Corso Superiore di Scienze Religiose è permesso asportare dalla Biblioteca i testi di cui hanno bisogno per il tempo della didattica o per eseguire fotocopie presso la facoltà. Queste opere devono essere comunque registrate e restituite al più presto.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna a conservare con cura e a non alterare lo stato di ciascun documento, a riconsegnarlo entro i termini stabiliti, comprese eventuali proroghe; a risarcire il danno in caso di smarrimento o danneggiamento.

5. IL PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO DI SISTEMA

La biblioteca del Sistema si impegna a offrire il prestito interbibliotecario, servizio unitario di collaborazione tra le biblioteche del Sistema a favore dell'utenza sul territorio provinciale

relativamente al patrimonio posseduto dalle biblioteche del Sistema; segue [disciplina specifica unitaria](http://www.trentinocultura.net/soggetti/biblio/sbt/prestito_h.asp) (http://www.trentinocultura.net/soggetti/biblio/sbt/prestito_h.asp) e condivisa tra le biblioteche del Sistema che prevede tra l'altro:

- _ La gratuità del servizio;
- _ L'esclusione di materiale audio-visivo o altro non ammesso al prestito;
- _ L'evasione della richiesta entro due giorni lavorativi;
- _ L'informazione sulla disponibilità e i tempi di arrivo dei documenti.

La Biblioteca della Fondazione Bruno Kessler si impegna ad aderire a tale modalità vincolando la consultazione delle proprie opere presso la biblioteca richiedente; viceversa vincola la consultazione delle opere ricevute in prestito da altre biblioteche presso la propria sede.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna a rispettare i termini del prestito Interbibliotecario a conservare con cura e a non alterare lo stato dei documenti, a riconsegnarlo entro i termini stabiliti, comprese eventuali proroghe; a risarcire il danno in caso di smarrimento o danneggiamento.

5a Prestito interbibliotecario extra provinciale e fornitura documenti

La Biblioteca della Fondazione Bruno Kessler si impegna ad offrire ai propri utenti istituzionali e alle biblioteche, i servizi di prestito interbibliotecario nazionale e internazionale (ILL) e fornitura documenti (DD), con l'unica limitazione dei regolamenti delle biblioteche prestanti.

Le richieste di ILL e DD si effettuano compilando i relativi moduli presenti sul sito web della Biblioteca "Richiesta di prestito interbibliotecario nazionale/internazionale" (<https://biblio.fbk.eu/richiesta-di-prestito-interbibliotecario-provinciale>), "Richiesta di documenti: articolo di un periodico" (<https://biblio.fbk.eu/richiesta-di-documenti-articolo-di-un-periodico>) e "Richiesta di documenti: parti di una monografia" (<https://biblio.fbk.eu/richiesta-di-documenti-parti-di-una-monografia>) oppure tramite e-mail all'indirizzo biblio@fbk.eu.

L'utente si impegna ad attenersi alla vigente normativa sul Diritto d'autore (Legge 633 del 22/04/1941 e successive modifiche e integrazioni) e, in particolare, garantisce che il materiale sia richiesto per esclusivo uso personale, per scopi di studio o di ricerca

6. INFORMAZIONE, CONSULENZA, ORIENTAMENTO E COMUNICAZIONE

La biblioteca del Sistema si impegna a:

- _ Predisporre adeguata segnaletica per informare l'utenza in merito alla disposizione del patrimonio per aree tematiche e alla tipologia delle zone riservate per tipo di utenza o modalità di fruizione;
- _ Segnalare le novità relative al patrimonio e ai servizi disponibili;
- _ Segnalare interruzioni di servizio motivandone le ragioni e indicandone i termini per il ripristino;
- _ Fornire attività di consulenza su richiesta dell'utente;
- _ Utilizzare tutti i canali di comunicazione per fornire sollecita e puntuale informazione in merito al funzionamento, ai servizi ed alle attività della biblioteca.

La Biblioteca della Fondazione Bruno Kessler si impegna a:

- tenere costantemente aggiornato il proprio sito web (<http://biblio.fbk.eu/>), che costituisce la principale via d'accesso sia alle informazioni sui servizi e sull'organizzazione della Biblioteca, sia alla consultazione di risorse elettroniche (cataloghi, banche dati, periodici elettronici, ecc.).
- valorizzare la ricchezza dell'offerta bibliografica, curando il costante aggiornamento degli scaffali novità, pubblicando online mensilmente la lista delle nuove acquisizioni (<https://biblio.fbk.eu/cataloghi/nuove-acquisizioni>) e allestendo periodicamente la vetrina per l'esposizione di opere di recente acquisizione o di particolare interesse (anche in riferimento ad attività convegnistiche dei Centri).
- adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile in caso di riduzione o interruzione del servizio per motivi tecnici;
- comunicare tempestivamente le variazioni degli orari di apertura e fornitura dei servizi tramite il sito web e avvisi apposti all'entrata della Sede FBK e della Biblioteca.
- fornire, durante tutto l'orario di apertura, le prime informazioni sui servizi della Biblioteca, sulla consultazione dei cataloghi online, sulla disposizione del materiale nelle sale di consultazione, sulle procedure per la richiesta delle opere collocate nei depositi, sulla personale situazione riguardo alle opere prese in consultazione.
- garantire, in orario d'ufficio (ore 9.00-12.00 e 14.30-15.45 dal lunedì al giovedì; ore 9.00-12.00 il venerdì), consulenza agli utenti al fine di facilitare la conoscenza delle raccolte librerie e documentarie; segnalare strumenti di ricerca ed informazione bibliografica; effettuare ricerche in rete; localizzare online documenti posseduti da altre biblioteche; indirizzare eventualmente gli utenti verso gli Istituti Bibliografici più consoni alle loro esigenze; garantire l'assistenza per informazioni e ricerche bibliografiche anche su CD-ROM, microfilm e in Internet; ottenere liste bibliografiche su supporto digitale o a stampa. 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. Il servizio è gratuito ed è rivolto a tutti.
- offrire il servizio di **Reference online** "Chiedi al bibliotecario: una risposta con un clic" (<http://biblio.fbk.eu/chiedi-al-bibliotecario>), proporre cioè il servizio descritto al punto precedente, anche in modalità remota e asincrona, ampliandolo in tal modo all'utenza potenziale e incrementando l'uso della Biblioteca e delle sue risorse.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna a seguire le informazioni fornite in sede, a riferirsi per la consulenza e l'orientamento al personale qualificato e a comunicare le modalità di preferenza per ricevere le comunicazioni autorizzando l'utilizzo di eventuali indirizzi mail o numeri telefonici per le comunicazioni informatiche, telefoniche, tramite sms o newsletter.

7. PATRIMONIO E DOCUMENTAZIONE

La biblioteca del Sistema si impegna a:

- _ Rendere disponibile la consultazione del CBT che consente la ricerca di ogni documento posseduto sull'intero patrimonio di sistema;
- _ Aggiornare le proprie collezioni con nuove acquisizioni
- _ Seguire nell'implementazione delle collezioni anche i desiderata dell'utenza mettendo in atto attività di raccordo tra biblioteche del sistema per un più funzionale arricchimento del patrimonio che tenga conto delle specificità e della collocazione territoriale delle biblioteche,

_ Rispettare la politica di incremento del patrimonio, così come definita dalla “[Carta delle collezioni](https://biblio.fbk.eu/documents)” (<https://biblio.fbk.eu/documents>) della propria struttura, di sistema e di eventuali altre strutture con le quali ha attivato collaborazioni virtuose.

La Biblioteca della Fondazione Bruno Kessler si impegna a:

- acquisire materiale bibliografico secondo gli indirizzi scientifici di ciascun Istituto e per contribuire a coprire, nell'ambito del Sistema Bibliotecario Trentino (SBT), le discipline storiche e religiose, mediante apposite sedute bibliografiche con i ricercatori dei centri o su segnalazioni puntuali di questi.
- tenere conto anche delle esigenze manifestate dagli utenti esterni, che hanno la possibilità di suggerire acquisti di novità librarie con modulo cartaceo, disponibile nella zona reception, o con il form online (<https://biblio.fbk.eu/proposta-di-acquisto>) sul sito della Biblioteca, sezione modulistica. Va tenuto presente che tutte le proposte di acquisto dovranno comunque essere approvate dai responsabili dei rispettivi Centri, in base alla congruità del suggerimento con lo sviluppo delle collezioni ed in base alle risorse finanziarie disponibili.
- prevedere per i desiderata una linea prioritaria di catalogazione e trattamento, affinché siano rese disponibili per la consultazione nel più breve tempo possibile.
- provvedere regolarmente agli scambi bibliografici con istituti italiani e stranieri quali Biblioteche, Musei, Archivi, Università e case editrici, con attività affini o complementari a quelle della Fondazione, e coerentemente al complesso delle sue collezioni, grazie alle pubblicazioni prodotte dai nostri Centri di ricerca.
- accogliere il materiale documentario offerto tramite lasciti e donazioni, se in linea con le proprie raccolte, in base allo stato di conservazione del materiale, alla disponibilità di spazi ed all'onerosità dell'operazione, senza vincolo di conservazione, riservandosi il diritto di selezionare le unità documentarie da acquisire all'interno della raccolta e inserire nel proprio catalogo (cfr. [Carta delle collezioni https://biblio.fbk.eu/documents](https://biblio.fbk.eu/documents))
- curare i rapporti in particolare con la Biblioteca di Ateneo, del Museo storico e del Polo Vigilantium a livello provinciale, e con la Facoltà teologica del Triveneto di Padova, per favorire economie di scala.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna a:

- _ Segnalare attraverso apposita modulistica le acquisizioni desiderate e ritenute significative;
- _ Favorire l'arricchimento del patrimonio attraverso donazioni qualora in sua disponibilità;
- _ Rispettare le motivate decisioni del personale qualificato in merito alle proprie segnalazioni e donazioni.

8. CONSULTAZIONE ON LINE DEL CATALOGO E NAVIGAZIONE INTERNET

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

La Biblioteca della Fondazione Bruno Kessler si impegna a:

- mettere a disposizione delle postazioni fisse per la consultazione del Catalogo Bibliografico Trentino; delle quali, almeno una adibita anche all'accesso alla biblioteca digitale FBK
- offrire gratuitamente ai propri utenti l'accesso a Internet come ulteriore strumento di informazione rispetto alle fonti tradizionali tramite una postazione fissa [presso la quale è esposto il [regolamento](#) (http://biblio.fbk.eu/sites/biblio.fbk.eu/files/internet_regolam_aggiornato_per_sito_web.pdf) del servizio stesso], o tramite WiFi, direttamente accessibile agli utenti già in possesso delle credenziali del servizio accademico EduRoam; oppure, per chi non potesse accedere in tale modalità, la possibilità di utilizzare la rete offerta direttamente da FBK (istruzioni disponibili presso il bancone distribuzione).

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna ad utilizzare le postazioni internet messe a disposizione senza arrecare danno alla strumentazione e senza pregiudicarne l'utilizzo da parte di altri utenti.

9. INIZIATIVE

La biblioteca del Sistema si impegna ad aderire ad iniziative culturali che abbiano affinità nei campi di studio e ricerca propri anche proposte da altre Biblioteche

La Biblioteca della Fondazione Bruno Kessler si impegna a:

- sostenere tutte le iniziative predisposte dai Centri cui fa riferimento pubblicizzando gli eventi presso le altre biblioteche attraverso il servizio news di sistema; preparando liste bibliografiche, se necessarie, sui temi trattati dagli eventi, prevedendo l'allestimento di vetrine espositive con materiale relativo agli stessi temi ecc.
- tenere costantemente aggiornata la sezione [news](#) (<http://biblio.fbk.eu/>) del proprio sito, per dare anche comunicazione su eventi attinenti ai propri ambiti di ricerca e interesse
- rendersi disponibile per visite guidate alla biblioteca rivolte a singoli o a gruppi di studiosi/studenti.
- mettere a disposizione dei docenti le sale di consultazione per eventuali presentazioni della Biblioteca, oppure per specifiche ore di lezione attinenti al materiale bibliografico posseduto dalla stessa.

L'utente della biblioteca del Sistema, fruitore delle iniziative proposte, si impegna a non ostacolare il corretto svolgimento delle iniziative stesse, adottando comportamenti idonei e rispettosi degli altri utenti. Si impegna inoltre ad esprimere, ove richiesto e con le modalità previste, la valutazione di gradimento dell'iniziativa stessa.

10. ATTIVITÀ DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

La biblioteca del Sistema si impegna a rilevare periodicamente il grado di soddisfazione degli utenti in merito ai servizi offerti e a raccogliere con modalità opportune indicazioni e osservazioni utili al miglioramento del servizio, dell'organizzazione e delle attività della biblioteca.

La Biblioteca della Fondazione Bruno Kessler si impegna a:

- svolgere periodicamente un'indagine di customer satisfaction volta a rilevare il grado di soddisfazione registrato tra i frequentatori
- pubblicare sul proprio sito Web i [dati](https://biblio.fbk.eu/statistiche) (<https://biblio.fbk.eu/statistiche>) ritenuti maggiormente utili per gli utenti.

L'utente della biblioteca del Sistema si impegna a partecipare alle iniziative di rilevazione con spirito collaborativo, nella consapevolezza che il suo contributo favorisce il miglioramento del servizio all'utenza.

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La biblioteca del Sistema si impegna, nel rispetto della struttura generale della Carta dei Servizi delle biblioteche del SBT, ad aggiornare la Carta dei Servizi per la parte di specifica competenza ogni qualvolta vengano aggiunti o modificati i servizi previsti.

L'aggiornamento avviene con delibera dell'organo istituzionale competente che ne prevede anche le modalità di divulgazione e di informazione all'utenza e alla struttura provinciale competente in materia di Sistema Bibliotecario Trentino.