

ALLEGATO 2: ESTRATTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO	DETTAGLI	STANDARD
Apertura al pubblico	Numero ore settimanali e orari di apertura delle sedi	Laives: almeno 40 ore settimanali Pineta: 2-4 ore a settimana San Giacomo: 4 ore a settimana Per verificare gli orari di apertura e i periodi di chiusura: consulta sempre la pagina web della biblioteca www.bibliolaives.it
Accoglienza ed orientamento in biblioteca	Informazioni di base sulla biblioteca ed i suoi servizi	Orario di apertura delle sedi bibliotecarie
Letture e studio in sede	Utilizzo degli spazi di biblioteca per studio o lettura	Accesso libero; servizio gratuito; orario di apertura delle sedi bibliotecarie

Allegato 1: gli standard di qualità

<p>Consultazione</p>	<p>Consultazione del materiale di biblioteca a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - scaffale aperto: - magazzino Laives: - magazzino esterno Laives: - altre sedi BDB: 	<p>Servizio gratuito</p> <p>immediato</p> <p>max 1 ora</p> <p>max 1 giorno</p> <p>max 15 giorni</p>
<p>Iscrizione alla biblioteca</p>	<p>Inserimento dati nella banca dati provinciale, attivazione nelle sedi della biblioteca don bosco</p>	<p>Servizio gratuito; immediato (nel 90% dei casi)</p>
<p>Reference</p>	<p>Ricerca assistita tramite consultazione cataloghi</p>	<p>Servizio gratuito in orario di apertura delle sedi bibliotecarie</p>

	<p>Reference di base:</p> <p>Reference avanzato:</p> <p>- in biblioteca:</p> <p>-via e-mail o telefonicamente:</p>	<p>tutte le sedi</p> <p>sede di Laives</p> <p>immediata (90% dei casi)</p> <p>max 3 giorni</p>
Internet	<p>Utilizzo postazioni internet presso la sede di Laives</p>	<p>Servizio gratuito;</p> <p>orario: 30 min dall'apertura della biblioteca fino a 15 min. prima della chiusura;</p> <p>max 2 ore al giorno;</p> <p>servizio prenotabile;</p>
Prestito	<p>Tutti gli utenti iscritti in biblioteca possono prendere a prestito il materiale di biblioteca ad eccezione dei media dichiarati</p>	<p>Servizio gratuito ed immediato in orario di biblioteca (nel 90% dei casi)</p>

	<p>di sola consultazione</p> <p>libri:</p> <p>riviste e multimediali:</p> <p>cartine escursionistiche:</p> <p>prestito possibile tramite personale di biblioteca:</p> <p>self-check:</p>	<p>5 media max 30 giorni</p> <p>5 media max 7 giorni</p> <p>5 media max 15 giorni</p> <p>tutte le sedi</p> <p>sede di Laives</p>
Restituzione	<p>Restituzione media in prestito</p> <p>personale di biblioteca:</p> <p>self-check:</p>	<p>Servizio gratuito; immediato nel 90% dei casi</p> <p>tutte le sedi, orario di biblioteca</p>

	<p>box di restituzione:</p> <p>restituzione in ritardo:</p>	<p>sede di Laives, orario di biblioteca</p> <p>tutte le sedi, 24 ore su 24 anche a biblioteca chiusa</p> <p>per libri:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dal 11. mo giorno dalla scadenza 0,50 € - dal 21. mo giorno dalla scadenza 1,00 € - dal 31. mo giorno dalla scadenza 1,50 € <p>per le riviste e materiale multimediale:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dal 5. giorno dalla scadenza 0,50 € - dal 15. mo giorno dalla scadenza 1,00 € - dal 25. mo giorno dalla scadenza 1,50 € <p>per le cartine escursionistiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dal 8. giorno dalla scadenza 0,50 cent € - dal 18. mo giorno dalla scadenza 1,00 € - dal 28. mo giorno dalla scadenza 1,50 €

<p>Rinnovo</p>	<p>Di persona, telefonicamente, online, self-check</p> <p>se non prenotati da altri utenti</p> <p>libri:</p> <p>riviste e multimediali:</p> <p>cartine escursionistiche:</p>	<p>Servizio gratuito; immediato nel 90% dei casi</p> <p>1 rinnovo max 30 giorni</p> <p>1 rinnovo max 7 giorni</p> <p>1 rinnovo max 15 giorni</p>
<p>Prenotazione</p>	<p>Di persona, telefonicamente, online, tramite e-mail</p>	<p>Servizio gratuito; immediato nel 90% dei casi</p>
<p>Prestito interbibliotecario</p>	<p>Di persona presso la sede di Laives</p>	<p>Servizio gratuito con le biblioteche aderenti:</p> <p>- Biblioteca provinciale Dr. F. Tessmann</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - Biblioteca provinciale "Claudia Augusta", - Biblioteca civica "C. Battisti" (succursali escluse), - Centro Multilingue, - Centro Audiovisivi, - Biblioteca Culture del Mondo, - Biblioteca Oltre l'Handicap <p>Con altre biblioteche del sistema chiedere al personale</p>
Biblioweb	Servizio online	Servizio gratuito
Prestito e-book reader	<p>Di persona presso la sede di Laives</p> <p>Restituzione in ritardo:</p>	<p>Servizio gratuito; prestito per 15 giorni; rinnovabile</p> <p>sospensione dal servizio di un mese per ogni settimana di ritardo</p>
Prestito e-book	Tramite biblioweb	Servizio gratuito

Catalogo	Servizio online	Servizio gratuito
Riproduzioni	Presso la sede di Laives	<ul style="list-style-type: none"> - 0,10 centesimi per foglio formato A4 solo fronte - 0,20 centesimi per foglio formato A4 se fronte/retro - 0,20 centesimi per foglio formato A3 solo fronte - 0,40 centesimi per foglio formato A3 se fronte/retro
Suggerimento d'acquisto	Di persona, online	Servizio gratuito
Donazioni	Di persona	Servizio gratuito
Sezione locale		Servizio gratuito
Promozione alla lettura e attività culturali		<p>Servizio gratuito nel 90% dei casi.</p> <p>A pagamento solo se espressamente comunicato</p>

Prima edizione settembre 2020 a cura della dott.ssa Luisella Raveane