



fondazione
museo civico
di rovereto

**CARTA DEI SERVIZI
FONDAZIONE MUSEO CIVICO DI ROVERETO
BIBLIOTECA “GIOVANNI E RUGGERO DE COBELLI”**

**Biblioteca “Giovanni e Ruggero de Cobelli”
Fondazione MCR Museo Civico di Rovereto**

Borgo S. Caterina, 41
I – 38068 Rovereto (TN)
tel. 0464 452809
fax 0464 439487

Orario di apertura: da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00
e da lunedì a mercoledì anche dalle ore 14.30 alle ore 17.00.

Si riceve su appuntamento.

biblioteca@fondazionemcr.it

zenielena@fondazionemcr.it

<http://www.fondazionemcr.it/biblioteca>

CARATTERISTICHE DELLA CARTA:

La Carta dei Servizi della Biblioteca “G. e R. de Cobelli” si propone l'obiettivo di favorire e migliorare il rapporto tra la Biblioteca e i suoi Utenti e presenta le opportunità e i servizi offerti per facilitarne l'accesso e la fruizione.

La Carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata nel momento in cui dovessero intervenire variazioni rilevanti rispetto a quanto indicato.

PRINCIPI GENERALI:

La Biblioteca, che fu istituita nel 1851, è a carattere specialistico ed è funzionale alla Fondazione Museo Civico di Rovereto. Il servizio di prestito non è offerto all'utenza esterna.

La missione della Biblioteca è quella di assicurare ai cittadini il diritto primario a un libero accesso alla conoscenza e all'informazione. Di conseguenza deve garantire che il patrimonio sia trasmesso alle nuove generazioni e che l'accesso sia libero e aperto a tutti.

La Biblioteca può essere fruita da chiunque su appuntamento e non presenta barriere architettoniche. E' sempre disponibile il servizio di consultazione su appuntamento durante tutto l'orario di apertura.

I servizi sono erogati secondo i principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità.

STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO:

Sede:

La Biblioteca “G. e R. De Cobelli” è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici (5 minuti a piedi dalla stazione ferroviaria), in automobile o a piedi. E' situata in centro città, vicino a Corso Rosmini, e nei dintorni ci sono parcheggi sia a pagamento sia con disco orario.

La Biblioteca si trova al primo piano di Palazzo Parolari, sede della Fondazione MCR. L'edificio non ha barriere architettoniche ed è munito di ascensore.

Raccolte documentarie e loro organizzazione:

La tipologia del materiale conservato segue la linea di studio della Fondazione. Il patrimonio ha carattere specialistico e in genere si conservano pubblicazioni e periodici riguardanti le Scienze Naturali, la Geologia, l'Archeologia, l'Entomologia, la Zoologia e l'Arte.

La Biblioteca non offre documenti a scaffale aperto. I volumi sono dislocati negli Uffici dei vari Conservatori, in quello del Direttore, e nelle sale della Biblioteca vera e propria. Ha un locale Deposito, dove sono conservati i periodici.

Il patrimonio non è organizzato secondo lo schema della Classificazione Decimale Dewey, ma con numerazione progressiva secondo data d'ingresso, ed è censito digitalmente tramite database. Si esegue periodicamente lo scarto dei materiali obsoleti o doppi.

La consistenza attuale della Biblioteca è di oltre 29.000 fra volumi e opuscoli e di circa 1.400 periodici, di cui più di 190 correnti.

Per il 2017 l'incremento annuo è stato di circa 400 opere tra volumi e opuscoli, e si è costituito perlopiù tramite scambio di pubblicazioni con altre Istituzioni.

L'acquisto di pubblicazioni è richiesto direttamente dai Conservatori e passa attraverso l'approvazione dell'Ufficio Amministrativo della Fondazione MCR. Nell'anno 2017 sono state acquistate sedici pubblicazioni.

La Biblioteca accoglie tutte le donazioni ma si riserva di conservarle nelle sue Collezioni o di utilizzarle per altri scopi.

Personale. Autonomia e aggiornamento professionale:

Il personale è assunto con contratto a tempo indeterminato di venti ore settimanali.

La Biblioteca ha un unico Operatore, iscritto all'AIB (Associazione Italiana Biblioteche) con delibera E/2014/1958, che svolge il servizio nel rispetto della deontologia professionale, opera secondo i regolamenti del personale della Fondazione MCR e si ispira al codice di comportamento dei dipendenti pubblici e ai principi dell'Associazione Italiana Biblioteche.

La Biblioteca garantisce l'apertura per un minimo di 200 giorni l'anno e si impegna a comunicare entro cinque giorni lavorativi le chiusure programmate, pubblicandole sulla propria pagina web.

L'aggiornamento professionale dell'operatore per l'anno 2017 ha previsto un ammontare di undici ore.

I servizi:

Il servizio di *reference* è disponibile solo al mattino. Durante quest'orario, infatti, la Biblioteca offre la consulenza bibliografica e l'assistenza alla consultazione dei cataloghi, alle ricerche informative e documentarie, alla ricerca su basi dati locali o remote. Garantisce il diritto di scelta proponendo per i documenti cercati, quando disponibili, anche in Biblioteche diverse (che effettuano servizio di prestito, che abbiano orari più consoni al desiderio dell'utente, o altro). Offre servizio di *reference* a distanza (telefonico oppure tramite e-mail), con possibilità d'invio di documentazione via fax o e-mail. Questi servizi sono curati dalla Bibliotecaria.

Il pomeriggio da lunedì a mercoledì, si svolge, curato da personale esperto, servizio di prima accoglienza e consultazione su materiale già concordato. Un tavolo con uno/due posti a sedere è a disposizione degli utenti.

Tutti i servizi sono disponibili solo su appuntamento.

La fotocopiatura o la scansione di documenti di proprietà della stessa Biblioteca sono disponibili per gli utenti che ne abbiano necessità per motivi di studio e ricerca, nel rispetto della normativa vigente, ad un costo di euro 0,20 a pagina. Sempre per motivi di studio o ricerca si può fotografare il materiale della Fondazione MCR previa compilazione della modulistica inerente e citando la fonte e il numero d'inventario.

Agli utenti esterni è richiesta la compilazione di un modulo per la consultazione comprendente dati personali per tutelare il patrimonio della Biblioteca. I dati personali non sono né saranno diffusi o ceduti a terzi.

I nostri utenti possono caricare il cellulare o il pc personali in Biblioteca durante la fruizione del servizio.

Sono disponibili banche dati bibliografiche online tramite abbonamento annuale.

La Fondazione MCR conserva una preziosa cineteca con oltre 4.000 documentari e il servizio di Biblioteca, su richiesta, orienta l'utenza verso il settore referente.

L'uso del terminale e del Catalogo, così come di internet e della postazione per la scansione dei documenti, è riservato solo al personale.

Il prestito è destinato solo all'utenza interna: Soci della Società Museo Civico di Rovereto e Ricercatori della Fondazione MCR.

Non si esegue prestito interbibliotecario.

La durata del prestito ai Soci è di un mese e si possono prendere fino a un massimo di cinque volumi. La mancata restituzione entro il tempo convenuto o il danneggiamento dell'opera prestata comporta l'esclusione dal servizio di prestito e la rifusione del danno con la sostituzione dell'opera in edizione identica o equivalente. Nel caso in cui la pubblicazione da sostituire non sia più in commercio, e a giudizio della Biblioteca non ne esista una equivalente, la Biblioteca si avvarrà di un esperto esterno per la quotazione del valore economico della pubblicazione non restituita. L'importo corrispondente a tale quotazione dovrà essere versato dall'Utente a titolo di risarcimento per il danno provocato alla Collezione.

Le opere prese in prestito non possono essere cedute a terzi, nemmeno per un breve periodo.

I periodici non possono essere presi in prestito così come e le opere di particolare pregio o antiche.

Documentazione:

La Biblioteca possiede opere, tesi di laurea, manoscritti e periodici anche a carattere locale e in lingua straniera. Non sono conservati e-book. Sono presenti fondi antichi donati dai Soci Fondatori del Museo (vedi *Carta delle Collezioni*).

Promozione e attività culturali, valorizzazione e ricerca:

La Fondazione MCR organizza periodicamente conferenze a carattere specialistico o divulgativo e presentazioni di volumi, la cui consultazione può essere effettuata a posteriori anche tramite Webtv <http://www.sperimentarea.tv>.

La Biblioteca si cura di redigere la pubblicazione periodica "*Annali del Museo Civico di Rovereto*"; nel 2017 è stata stampata la trentunesima edizione.

Informazione e partecipazione:

Diritti e doveri:

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e fruizione del servizio di Biblioteca hanno diritti e doveri, in particolare:

il personale deve:

- ❖ garantire l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in Biblioteca
- ❖ assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna

l'utente deve:

- ❖ rispettare le regole di Biblioteca e le scadenze, pagare le tariffe stabilite
- ❖ rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare

- ❖ rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione
- ❖ essere cortese, corretto, collaborativo con il personale

TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

Reclami:

Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità, può essere presentato per iscritto o spedito per fax o posta elettronica. Non saranno presi in considerazione reclami anonimi. Al reclamo sarà data motivata risposta entro dieci giorni lavorativi. Contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi.

Rapporti con gli utenti:

Durante il servizio il personale è munito di cartellino di riconoscimento e nelle comunicazioni personali o telefoniche si qualifica con il proprio nome e cognome.

Il personale può allontanare o sospendere da uno o anche da tutti i servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti verso gli altri utenti, i documenti e gli arredi della Biblioteca o verso il personale stesso.

Informazione e partecipazione:

La Biblioteca compie con periodicità annuale indagini presso la propria utenza per acquisirne il giudizio sulla qualità del servizio fornito.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

Per quanto non previsto espressamente nella presente Carta dei Servizi, si rimanda alla Direttiva del P.C.M. del 27.01.1994 "Principi nell'erogazione dei servizi pubblici" ed all'art. 11 del D.Lgs. 286/99 "Qualità dei Servizi Pubblici".