

# Carta dei servizi

## Biblioteca Culture del Mondo



# Sommario

<b>1. Che cos'è la Carta dei Servizi</b>	<b>3</b>
<b>2. La Biblioteca Culture del Mondo in breve</b>	
2.1. Presentazione	3
2.2. Forma giuridica	4
2.3. Enti finanziatori e donazioni private	4
2.4. Sede e orari di apertura	4
2.5. Personale e organi di biblioteca	5
2.6. Territorio di riferimento	5
<b>3. Catalogo e patrimonio</b>	<b>6</b>
3.1. Disposizione e tematiche	6
3.2. Acquisizioni e scarti	7
<b>4. Servizi</b>	<b>8</b>
4.1. Principi generali	8
4.2. I servizi erogati dalla Biblioteca Culture del Mondo	
Accesso e iscrizione	9
Consultazione e lettura in sede	9
Prestito e restituzione del materiale disponibile	9
Prenotazioni e proroghe	10
Catalogo collettivo e servizi online	10
Prestito digitale	10
Reference e assistenza	11
Prestito interbibliotecario	11
Consultazione internet	11
Rete wifi	11
Comunicazione e newsletter	11
Diritti e doveri	12
<b>5. Attività in biblioteca</b>	<b>12</b>
<b>6. Suggerimenti, proposte e reclami</b>	<b>13</b>
<b>7. Standard di qualità</b>	<b>14</b>

**luglio 2019**

**Biblioteca Culture del Mondo  
a cura di Sabrina Bussani**

## 1. Che cos'è la Carta dei Servizi

La carta dei servizi della Biblioteca Culture del Mondo (BCM) regola i rapporti tra la biblioteca e gli utenti. La carta dei servizi descrive i servizi forniti dalla BCM, il modo in cui questi vengono erogati, i requisiti minimi e gli standard qualitativi che la BCM si impegna a rispettare, nonché i diritti e doveri di coloro che accedono ai diversi servizi della biblioteca.

La Carta dei Servizi della BCM è consultabile sul sito della BCM

([www.bibmondo.it/att/cartadeiservizi.pdf](http://www.bibmondo.it/att/cartadeiservizi.pdf)) oppure in forma cartacea direttamente in biblioteca.

## 2. La Biblioteca Culture del Mondo in breve

### 2.1. Presentazione

La Biblioteca Culture del Mondo (BCM) nasce nel 1985 con il nome di Centro di Documentazione Terzo Mondo con lo scopo di fornire alla cittadinanza informazioni e materiale riguardante le altre culture e i paesi lontani, i diritti umani, la cooperazione allo sviluppo, le altre religioni, la sostenibilità, la cultura di pace e le molte ed estese aree tematiche collegate a questi temi di fondo. Con l'ampliarsi del materiale, nel 1995 il Centro di Documentazione si costituisce in **biblioteca specialistica** riconosciuta con l'attuale nome Biblioteca Culture del Mondo. Oggi presso la BCM si trovano romanzi, letteratura per bambini, saggi e approfondimenti, guide, racconti di viaggiatori, testi di etnologia e antropologia, libri fotografici, film, documentari e musica dal mondo, spaziando dal materiale divulgativo a quello accademico, dal divertente e leggero al serio.

I servizi di biblioteca vengono offerti in un ambiente accogliente, funzionale e stimolante in cui la disposizione a scaffale aperto permette a tutti di curiosare tra i libri. La Biblioteca Culture del Mondo è un luogo non solo di lettura, ma anche di informazione, di educazione e di socializzazione.

Secondo l'art. 2 del suo statuto, "la BCM vuole essere un centro permanente di vita associativa a carattere volontario e democratico la cui attività è espressione di partecipazione, solidarietà e pluralismo."

In questo senso, la Biblioteca Culture del Mondo è aperta a idee e proposte di attività purché inerenti alle tematiche trattate. Contemporaneamente condivide i propri locali con associazioni e gruppi di volontariato che in vari modi si impegnano nella

cooperazione e per i diritti umani.

## **2.2. Forma giuridica**

La Biblioteca Culture del Mondo è un'associazione senza scopo di lucro, registrata nell'elenco provinciale delle associazioni di volontariato ONLUS con decreto provinciale 4/1.1 del 9.1.2009. Tutte le donazioni effettuate a favore della BCM sono fiscalmente detraibili, inoltre è possibile sostenere la BCM con il 5 per mille della dichiarazione dei redditi.

Ogni persona fisica, società o ente può essere socio dell'Associazione Biblioteca Culture del Mondo purché ne condivida gli scopi e si impegni a rispettarne lo statuto, gli eventuali regolamenti e le delibere adottate dagli organi dell'Associazione. Per aderire come socio alla BCM bisogna farne richiesta al Consiglio Direttivo e, successivamente all'approvazione, versare la quota associativa. La quota associativa è annuale, l'importo viene fissato di anno in anno dall'Assemblea dei soci.

## **2.3. Enti finanziatori e donazioni private**

Il lavoro della Biblioteca Culture del Mondo è sostenuto dalla Provincia autonoma di Bolzano (Rip. 1, Cooperazione allo sviluppo, L.P. n. 5 del 19/3/91 e Rip. 15, Uff. Biblioteche, L.P. n. 41 del 7/11/83) e dall'Assessorato alla Cultura del Comune di Bolzano.

In misura minore il lavoro della BCM è sostenuto anche da piccole donazioni e offerte private e/o dal 5permille della dichiarazione dei redditi destinato alla BCM.

## **2.4. Sede e orari di apertura**

La Biblioteca Culture del Mondo si trova in via del Macello, 50 a Bolzano, nelle immediate vicinanze del centro di Bolzano. Attraverso il sottopassaggio di piazza Verdi è facilmente e velocemente raggiungibile a piedi, in bicicletta, con i mezzi pubblici e dalla stazione ferroviaria di Bolzano. La biblioteca dispone di un parcheggio interno riservato alle auto delle persone con disabilità.



La Biblioteca Culture del Mondo è aperta al pubblico per 29 ore settimanali, con il

seguinte orario:

<b>Lunedì</b>				15.00	-	18.00			
<b>Martedì</b>	9.00		-	13.00		15.00	-	18.00	
<b>Mercoledì</b>	9.00		-	13.00		15.00		-	19.00
<b>Giovedì</b>	9.00				-	16.00			
<b>Venerdì</b>	9.00		-	13.00					

Ci possono essere variazioni di orario in concomitanza con festività, nel periodo estivo o per altre esigenze non programmabili. La BCM si impegna a comunicare possibili variazioni di orario e/o giorni di chiusura tramite la sua pagina facebook, sul proprio sito ([www.bibmondo.it](http://www.bibmondo.it)), per affissione all'entrata della biblioteca e tramite newsletter per gli iscritti alla newsletter.

### **2.5. Personale e organi di biblioteca**

Il **personale** della BCM è qualificato e specializzato, assiste l'utenza con cortesia, disponibilità, imparzialità e riservatezza. Attualmente alla BCM lavorano due bibliotecari part-time, che si impegnano a frequentare periodicamente dei corsi di formazione e aggiornamento.

Gli **organi** dell'Associazione Biblioteca Culture del Mondo onlus sono:

- legale rappresentante dell'associazione, eletto dall'assemblea dei soci
- il direttivo dell'associazione, nominato dall'assemblea dei soci
- l'assemblea dei soci dell'associazione

### **2.6. Territorio di riferimento**

Pur essendo situata a Bolzano e avendo come utenza principale la cittadinanza della città di Bolzano, in quanto biblioteca specialistica il bacino di riferimento della BCM è tutta la Provincia di Bolzano. Grazie alle tecnologie digitali (internet, e-mail, ecc.), al catalogo provinciale Explora e al prestito interbibliotecario, la BCM riesce a far pervenire il suo materiale in tutta la provincia.

### 3. Catalogo e patrimonio

Tutto il materiale viene catalogato secondo i criteri e gli standard biblioteconomici nazionali ed è reperibile sia nel catalogo unificato provinciale Explora sia sul sito della Biblioteca Culture del Mondo ([www.bibmondo.it](http://www.bibmondo.it)).

A fine 2018 la BCM mette a disposizione del pubblico oltre 8.000 libri, 850 DVD, più di 300 CD e diverse riviste di settore. Tutto il patrimonio è collocato a scaffale aperto e suddiviso per tematiche. Il materiale posseduto dalla biblioteca è facilmente ricercabile ed è costantemente aggiornato.

#### 3.1. Disposizione e tematiche

Tutto il materiale della BCM è collocato a scaffale aperto, suddiviso per sezioni e, all'interno delle sezioni, per aree tematiche. La disposizione di ogni singola area tematica è indicata dalla segnaletica apposta agli scaffali, inoltre ad ogni area tematica è associata una precisa etichetta colorata, indicata sulla segnaletica e riportata sul dorso dei libri.

**Le sezioni e le rispettive aree tematiche sono:**

- scaffale riviste
- scaffale multimedia (CD, DVD, Blu-Ray)
- narrativa e letteratura (narrativa per adulti ; narrativa per bambini)
- saggistica per argomenti (Atlanti e dizionari ; Sviluppo e intercultura ; Storia ; Armamenti e pace ; Politica e relazioni internazionali ; Religioni ; Agricoltura e alimentazione ; Sciamanesimo e medicine tradizionali ; Scienze sociali e società ; Economia ; Ambiente e clima)
- saggistica per aree geografiche (Nordafrica e Medioriente ; Africa ; Asia e Oceania ; Americhe ; Europa)



### 3.2. Acquisizioni e scarto

#### Acquisizioni

La biblioteca si prefigge di acquistare tutte le tipologie di materiale inerente alla sua specializzazione e utile alla formazione della collezione e della comunità. Il patrimonio viene incrementato annualmente di circa 450-500 documenti (libri, media, riviste). Gli acquisti vengono fatti in base a criteri obiettivi che garantiscano la democrazia e la pluralità dell'informazione.

- colmando eventuali lacune,
- rafforzando alcune aree tematiche,
- considerando il bisogno degli utenti,
- valutando le proposte d'acquisto degli utenti quando compatibili con le finalità della biblioteca,



- tenendo presente l'eventuale disponibilità e presenza sul territorio e nel sistema bibliotecario provinciale,
- valutando l'accuratezza e l'affidabilità delle informazioni contenute in base ad autori, curatori ed editori.

Gli acquisti vengono fatti nel corso di tutto l'anno.

#### Scarto

Per motivi di carenza di spazio la collezione della BCM è costantemente monitorata ed oggetto di politiche di scarto. In generale vengono eliminati i libri troppo deteriorati e/o obsoleti. I libri scartati ma ancora in buone condizioni vengono destinati al mercatino periodico, all'iniziativa del book-crossing, oppure inviati al macero.

## **4. Servizi**

La Biblioteca Culture del Mondo è un luogo pubblico accessibile a tutti. I servizi offerti cercano di soddisfare i bisogni informativi, educativi e culturali dell'intera comunità locale, in un'ottica di cooperazione provinciale.

### **4.1. Principi generali**

I principi generali che definiscono il lavoro della BCM sono contenuti nelle Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche dell'IFLA (International Federation of Library Association and Institutions) e nel Manifesto UNESCO per le biblioteche pubbliche (1994), in attuazione degli art. 3 e 9 della Costituzione Italiana. La BCM osserva inoltre la normativa vigente nella Provincia Autonoma di Bolzano Alto Adige, regolata dalla LP n. 41/1983 e successive modifiche e integrazioni.

**La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi.**

#### **Uguaglianza**

La Biblioteca Culture del Mondo fornisce i suoi servizi nel rispetto del principio di uguaglianza per tutti, senza distinzioni di età, sesso, orientamento sessuale, religione, nazionalità, lingua, opinioni e condizione sociale, secondo criteri di imparzialità, di pluralismo nei confronti delle varie opinioni e nel rispetto del diritto alla riservatezza. La Biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

#### **Imparzialità e continuità**

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

#### **Accessibilità**

Gli orari di apertura e le modalità di accesso e di utilizzazione dei servizi sono orientati al principio della massima fruibilità pubblica. Ogni eventuale riduzione di orario viene tempestivamente comunicata al pubblico. La Biblioteca si impegna alla eliminazione delle barriere architettoniche.

#### **Diritto di scelta**

La Biblioteca orienta gli utenti all'uso di tutti i servizi disponibili sul territorio.



## **4.2. I servizi erogati dalla Biblioteca Culture del Mondo**

### **Accesso e iscrizione**

L'accesso alla biblioteca, ai servizi di lettura e consultazione è consentito gratuitamente a tutti senza limite d'età negli orari di apertura al pubblico. All'ingresso della biblioteca è installato un contapersona.

I **cani** possono accedere alla biblioteca a condizione che vengano condotti al guinzaglio. I proprietari di cani o chi li conduce hanno l'obbligo di pulire e/o di risarcire eventuali danni causati dal cane.

L'uso dei **telefono cellulari** è tollerato purché non arrechi disturbo agli altri utenti. La suoneria dei telefoni deve essere impostata in modalità silenziosa e il tono di voce deve essere basso. Il **consumo di cibo e bevande** non è ammesso alle postazioni internet, mentre è tollerato negli altri spazi della biblioteca a patto che non arrechi disturbo agli altri utenti e si eviti di sporcare.

Il personale di biblioteca ha la facoltà di allontanare le persone che non si attengono a queste indicazioni e può richiedere la pulizia di ciò che è stato sporcato.

Per utilizzare i servizi di prestito, utilizzo delle postazioni internet e l'accesso alla rete wifi è necessario essere iscritti.

L'**iscrizione** è gratuita, si effettua di persona compilando un modulo apposito e presentando la propria tessera sanitaria ed un valido documento di identificazione. Per i minori di 18 anni si richiede l'autorizzazione di un genitore o di chi ne esercita la potestà genitoriale. In seguito la tessera sanitaria funge da tessera bibliotecaria. Iscrivendosi alla Biblioteca Culture del Mondo ci si iscrive automaticamente anche al sistema provinciale delle biblioteche Explora.

### **Consultazione e lettura in sede**

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

### **Prestito e restituzione del materiale disponibile**

Il prestito del materiale è riservato agli iscritti. Il prestito di tutto il materiale è gratuito. E' consentito il prestito di 10 documenti per volta, di cui 5 libri. La durata del

prestito dei libri è di 30 giorni, di 15 giorni per le riviste e di 7 giorni per il materiale multimediale. L'utente si impegna a restituire alla biblioteca i documenti presi in prestito entro i tempi stabiliti.

### **Prenotazioni e proroghe**

È possibile prenotare e prorogare il materiale desiderato in loco, telefonicamente, via mail oppure online accreditandosi all'area personale del catalogo provinciale Explora. Non sono prorogabili prestiti di libri e altro materiale prenotati da altri utenti.

### **Catalogo collettivo e servizi online**

Il patrimonio della Biblioteca Culture del Mondo è parte del catalogo collettivo delle biblioteche della Provincia Autonoma di Bolzano (Explora) consultabile sempre online. Identificandosi nell'area personale del catalogo con il proprio codice fiscale, è possibile controllare in ogni momento l'elenco dei prestiti, le prenotazioni, le date di scadenza, prorogare i prestiti e prenotare nuovi media.

### **Prestito digitale**

Iscrivendosi alla Biblioteca Culture del Mondo ci si iscrive automaticamente anche al sistema provinciale delle biblioteche. Questo a sua volta permette di accedere con le proprie credenziali alla rete MLOL – MediaLibraryOnLine, la principale biblioteca digitale italiana, accessibile 24 ore al giorno, 7 giorni su 7. Attraverso il portale si possono prendere in prestito ebook, consultare giornali provenienti da tutto il mondo, ascoltare musica e audiolibri in streaming e download e accedere a centinaia di migliaia di altre risorse digitali.



### **Reference e assistenza**

Oltre alla ricerca bibliografica online (sito della BCM, catalogo collettivo Explora) o in biblioteca (scaffale aperto suddiviso per tematiche), è possibile rivolgersi direttamente ai bibliotecari per ricevere aiuto e/o suggerimenti per la ricerca bibliografica sulle tematiche specifiche della BCM o anche per avere semplici suggerimenti di lettura. Per ricerche bibliografiche approfondite consigliamo di contattare preventivamente i bibliotecari via mail o telefonicamente.

### **Prestito interbibliotecario**

La Biblioteca Culture del Mondo aderisce al servizio di prestito interbibliotecario provinciale. Il servizio è coordinato dagli Uffici Biblioteche della Ripartizione Cultura italiana e Ripartizione Cultura tedesca della Provincia Autonoma di Bolzano e permette agli utenti delle biblioteche che aderiscono al servizio di richiedere, ricevere e restituire materiale delle suddette biblioteche presso la proprio biblioteca di riferimento.

### **Consultazione internet**

La Biblioteca Culture del Mondo mette a disposizione degli utenti due postazioni per la navigazione internet. Gli iscritti alla biblioteca dai 18 anni in su possono accedere gratuitamente per un'ora al giorno a internet per navigare e inviare messaggi di posta elettronica.

Le postazioni sono disponibili per l'intero orario di apertura della biblioteca. Per ciascun utente l'accesso è per non più di una sessione al giorno. Non è possibile utilizzare chiavi USB, dischi ottici o stampare. Non è possibile consumare cibi e bevande presso le postazioni internet.

### **Area wi-fi**

La Biblioteca Culture del Mondo è coperta da una rete wireless; è quindi possibile, previo accreditamento secondo la vigente normativa, navigare in internet dal proprio computer portatile, tablet o telefonino di ultima generazione .

### **Comunicazione e newsletter**

Per qualsiasi informazione o curiosità riguardanti la Biblioteca Culture del Mondo e il suo materiale a prestito è possibile rivolgersi ai bibliotecari direttamente in loco, telefonicamente o via mail. Inoltre la Biblioteca Culture del Mondo informa gli utenti iscritti alla newsletter, tramite la sua pagina facebook, sul proprio sito web o con

affissione all'entrata sulle attività in programma e su eventuali riduzioni di orario e/o giorni di chiusura. Ogni due mesi circa, la Biblioteca Culture del Mondo invia tramite newsletter le *Bibliionews* – suggerimenti di lettura e di film scelti tra gli ultimi arrivi in biblioteca. Al momento dell'iscrizione alla BCM, agli utenti viene chiesto se vogliono ricevere la newsletter. E' comunque possibile chiedere l'iscrizione alla newsletter in qualsiasi momento, tramite mail, telefonicamente o di persona, così come è possibile chiedere in qualsiasi momento la cancellazione dalla newsletter, sempre via mail, telefonicamente o di persona.

### **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, la disponibilità, la cortesia, l'imparzialità e la riservatezza,
- assiste l'utente nelle richieste

#### **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 dei prestiti,
- rispetta gli orari di biblioteca

### **5. Attività in biblioteca**

La Biblioteca Culture del Mondo non è solo luogo di lettura e studio, ma vuole essere anche luogo d'incontro, di scambio di esperienze e conoscenze. Per questo organizza attività di promozione della lettura, incontri con gli autori, dibattiti, serate informative, letture per bambini, corsi, laboratori, mostre e spettacoli teatrali rivolti agli adulti e ai più piccoli.

Oltre alle attività organizzate in proprio, la BCM propone anche attività che nascono dalla collaborazione con enti istituzionali, istituti formativi, associazioni, gruppi e privati.

Tra eventi organizzati in proprio e manifestazioni organizzate in collaborazione con altri, la BCM propone in media circa 18 incontri all'anno, dalla presentazione di libri, alle conferenze, le proiezione di film e i laboratori. La BCM si impegna a garantire almeno 8 incontri annui.

La BCM informa gli utenti circa le attività e gli eventi proposti tramite facebook, il proprio sito web, e-mail per gli iscritti alla newsletter, locandina affissa all'entrata della biblioteca ed eventualmente tramite la stampa locale.



## **6. Suggerimenti, proposte e reclami**

E' sempre possibile proporre l'acquisto di materiale non presente nel catalogo così come suggerire attività da realizzare. I bibliotecari decideranno l'eventuale acquisto/attività in considerazione della disponibilità finanziaria e della pertinenza della proposta.

Gli utenti possono presentare reclami, segnalare disservizi o fornire suggerimenti in forma scritta via e-mail oppure utilizzando l'apposito modulo presente in biblioteca. L'utente riceverà una risposta nel più breve tempo possibile, comunque entro 20 giorni dal ricevimento della comunicazione. Non verranno presi in considerazione suggerimenti o reclami anonimi o recanti insulti.

## 7. Standard di qualità

Gli standard di qualità esprimono i livelli minimi di qualità che devono essere assicurati agli utenti. La BCM ha individuato uno o più standard qualitativi per alcuni dei servizi offerti:

Servizio offerto	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Iscrizione ai servizi	Tempo necessario per poter accedere ai servizi dopo la consegna del modulo di iscrizione	Immediato
Prestito di materiale depositato in biblioteca	Tempo di registrazione del prestito	Immediato
Restituzione del materiale preso a prestito	Tempo di registrazione della restituzione	Immediato
Proroghe dei prestiti (non è possibile effettuare proroghe per materiale prenotato da altri utenti)	Tempo necessario alla registrazione della proroga effettuata online tramite Explora	Immediato (salvo problemi tecnici non imputabili alla biblioteca)
	Tempo necessario alla registrazione della proroga effettuata tramite e-mail	Immediato alla ricezione della e-mail
	Tempo necessario alla registrazione della proroga effettuata telefonicamente	Immediato
	Tempo necessario alla registrazione della proroga effettuata di persona in biblioteca	Immediato
Accesso alla rete wifi	Tempo necessario per poter accedere alla rete dopo la consegna del modulo di iscrizione	Immediato (salvo problemi tecnici non imputabili alla biblioteca)
Organizzazione di iniziative e eventi	Numero di eventi e iniziative organizzate durante l'anno	Minimo 8 incontri
	Comunicazione delle iniziative sulla pagina facebook, sul sito e tramite	Almeno 5 giorni prima dell'iniziativa

	newsletter per gli iscritti alla newsletter	
	Affissione della locandina in vetrina della biblioteca	Almeno 2 giorni prima dell'iniziativa
Comunicazione	Aggiornamento della pagina internet della biblioteca	Massimo ogni 2 mesi
	Aggiornamento della pagina facebook della biblioteca	Massimo ogni 2 mesi
	Invio delle <i>biblionews</i> per gli iscritti alla newsletter della biblioteca	Massimo ogni 3 mesi



Un progetto coordinato dall'Ufficio biblioteche della Ripartizione Cultura italiana della Provincia autonoma di Bolzano in collaborazione con la sezione A.I.B. Trentino Alto Adige".

Attività di formazione, consulenza e monitoraggio a cura di Maria Stella Rasetti, direttrice della Biblioteca San Giorgio di Pistoia.

