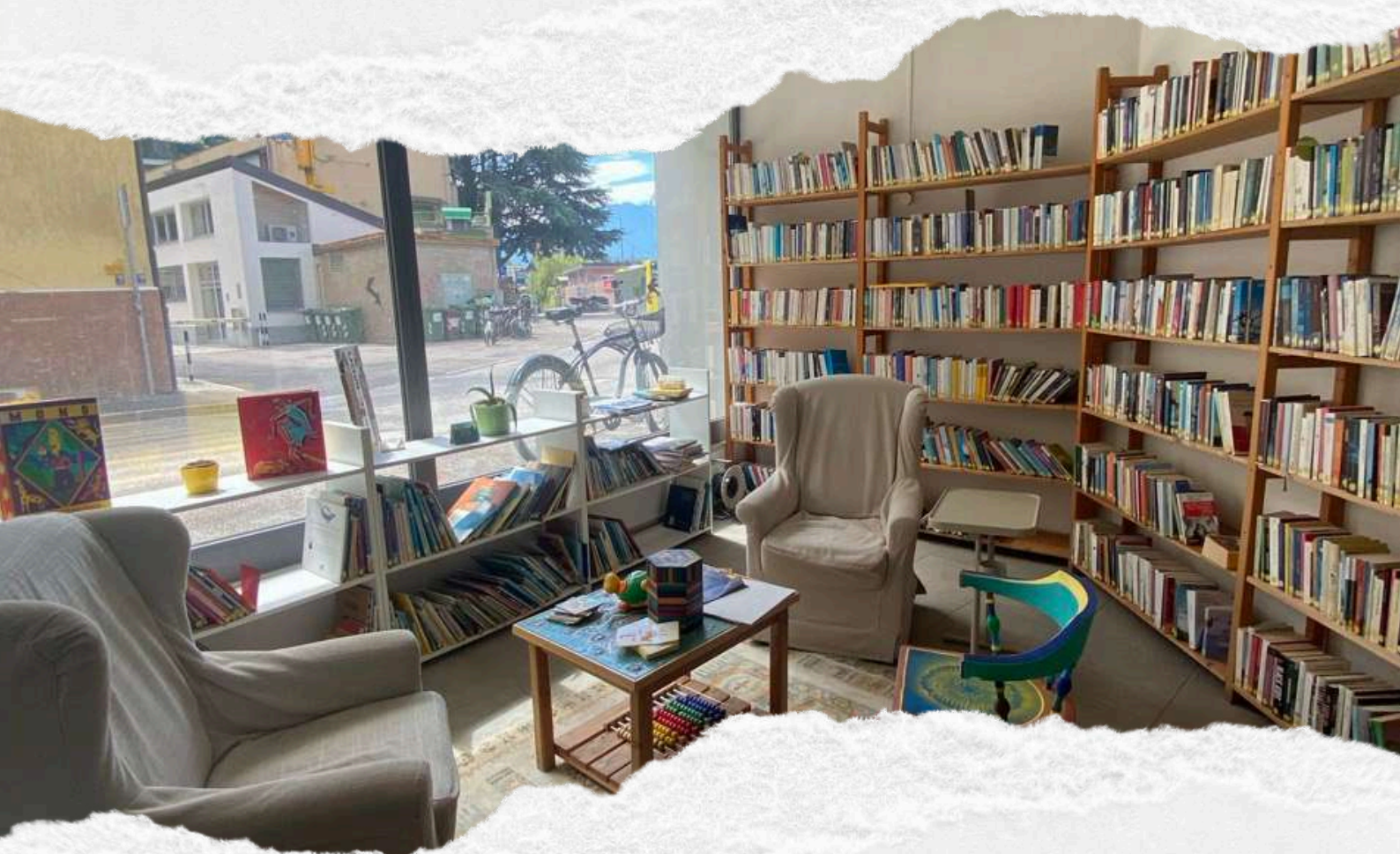


# CARTA DEI SERVIZI



della Biblioteca Culture del Mondo



CULTURE DEL MONDO ODV  
KULTUREN DER WELT EO

## INDICE

1. Che cos'è la Carta dei Servizi-----	1 -
2 La Biblioteca Culture del Mondo in Breve-----	1 -
2.1 Cenni storici-----	1 -
2.1 Mission -----	2 -
2.2 Forma giuridica-----	2 -
2.3 Enti finanziatori e donazioni private-----	3 -
2.4 Sede e orari di apertura-----	3 -
2.5 Personale e organi di biblioteca -----	4 -
2.6 Territorio di riferimento -----	5 -
3 Catalogo e patrimonio-----	5 -
3.1 Disposizione e tematiche-----	5 -
3.2 Acquisizioni e scarto-----	7 -
4 Servizi -----	8 -
4.1 Principi generali-----	8 -
4.2 Accesso e iscrizione -----	11 -
4.3 Consultazione e lettura in sede -----	12 -
4.4 Prestito e restituzione del materiale -----	12 -
4.5 Reference e assistenza -----	13 -
4.6 Prestito interbibliotecario -----	13 -

4.7 Accesso a Internet e Wi-Fi -----	- 14 -
4.8 Comunicazione e newsletter -----	- 15 -
4.9 Diritti e doveri nella Biblioteca Culture del Mondo -----	- 16 -
5 Attività in biblioteca-----	- 16 -
6 Suggerimenti, proposte e reclami -----	- 17 -
7 Standard di qualità -----	- 18 -

Aggiornato a settembre 2025

A cura di Margherita Rossi

## 1. Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento che regola i rapporti tra la biblioteca e i suoi utenti, definendo i principi, le disposizioni, i diritti e i doveri di coloro che accedono ai servizi offerti. Essa individua gli standard qualitativi e i requisiti minimi che la biblioteca si impegna a rispettare, con l'obiettivo di tutelare le esigenze di un pubblico con bisogni e linguaggi diversificati. La Carta descrive le modalità di erogazione dei servizi, garantendo chiarezza, qualità e accessibilità, e promuove un continuo miglioramento dei servizi, in linea con le esigenze delle diverse tipologie di fruitori, comprese le persone con abilità differenziate.

La Carta dei Servizi della Biblioteca Culture del Mondo ODV (BCM) è consultabile sul sito ([www.bibmondo.it](http://www.bibmondo.it)) e in forma cartacea in biblioteca.

## 2 La Biblioteca Culture del Mondo in breve



### 2.1 Cenni storici

La Biblioteca Culture del Mondo ODV (BCM) nasce nel 1985 con il nome di Centro di Documentazione Terzo Mondo con l'obiettivo di fornire ai cittadini informazioni e materiali su culture diverse, diritti umani, sviluppo sostenibile, religioni, cooperazione internazionale e altri temi legati alla pace e alla sostenibilità. Nel 1995, grazie alla crescita delle risorse, diventa una biblioteca specialistica con l'attuale denominazione. Oggi la BCM propone una vasta gamma di contenuti, tra cui romanzi, libri per bambini e ragazzi, saggi, guide, testi di

antropologia, documentari, musica da tutto il mondo e non solo. Lo spazio, organizzato a scaffali aperti, invita i visitatori a esplorare liberamente i materiali, offrendo un ambiente accogliente che va oltre la semplice lettura, favorendo anche informazione, educazione e socializzazione.

Secondo l'art. 2 del suo statuto, la Biblioteca Culture del Mondo si propone come un centro di vita associativa, basato sul volontariato e sui principi di democrazia, partecipazione, solidarietà e pluralismo. È aperta a nuove idee e proposte di attività legate ai temi che tratta e ospita anche associazioni e gruppi di volontariato impegnati nella cooperazione e nella difesa dei diritti umani, condividendo con loro i propri spazi.

## 2.1 Mission

La mission principale della Biblioteca Culture del Mondo ODV è quella di fornire alla cittadinanza informazioni approfondite sulle diverse culture del mondo, nonché su temi cruciali come la sostenibilità, i diritti umani e l'inclusione sociale. In quanto biblioteca specialistica, si propone non solo di incentivare la lettura, ma anche di promuovere la conoscenza, l'educazione e la socializzazione, ponendosi come punto di riferimento per chiunque desideri approfondire tematiche culturali di elevato spessore. La BCM infatti si distingue come luogo di studio e ricerca per studiosi, ricercatori e appassionati che cercano risorse di alta qualità e approfondimenti su tematiche internazionali. Allo stesso tempo, si impegna a creare un ambiente di coesione sociale, dove il confronto e lo scambio di esperienze siano favoriti da un'ampia offerta di attività culturali.

Tra queste iniziative rientrano la promozione della lettura, incontri con autori, serate informative, letture per l'infanzia, corsi, laboratori, mostre e spettacoli teatrali, pensati per coinvolgere un pubblico di tutte le età. Oltre a organizzare attività autonome, la Biblioteca collabora attivamente con enti istituzionali, istituti di formazione, associazioni culturali e gruppi privati, consolidando la sua funzione di nodo strategico nella rete culturale locale e nazionale.

## 2.2 Forma giuridica

La Biblioteca Culture del Mondo è un'associazione senza scopo di lucro, riconosciuta come **Organizzazione di Volontariato (ODV)** e **Ente del Terzo Settore (ETS)**, iscritta nel

**Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS).** In precedenza era registrata nell'elenco provinciale delle associazioni di volontariato ONLUS con decreto provinciale n. 4/1.1 del 9.1.2009 della Provincia Autonoma di Bolzano. Tutte le donazioni in 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 ODV se ne condivide gli scopi e si impegna a rispettarne lo statuto, gli eventuali regolamenti e le delibere adottate dagli organi dell'Associazione. Per aderire come socio alla BCM è necessario farne richiesta al Consiglio Direttivo e, successivamente all'approvazione, versare la quota associativa. La quota associativa è annuale, l'importo viene fissato ogni anno dall'Assemblea dei soci.

### 2.3 Enti finanziatori e donazioni private

L'operato della Biblioteca Culture del Mondo ODV è supportato dalla Provincia Autonoma di Bolzano, grazie ai contributi della Ripartizione 1 (Uff. Cooperazione allo sviluppo, ai sensi della Legge Provinciale n. 5 del 19 marzo 1991) e della Ripartizione 15 (Uff. Biblioteche, secondo la Legge Provinciale n. 41 del 7 novembre 1983), oltre che dall'Assessorato alla Cultura del Comune di Bolzano. In misura minore, la BCM è sostenuta anche da piccole donazioni, offerte private e dal 5x1000 destinato alla biblioteca tramite la dichiarazione dei redditi.

### 2.4 Sede e orari di apertura

La Biblioteca Culture del Mondo ODV si trova in Via Macello 50 a Bolzano (BZ) vicino al centro città. È facilmente raggiungibile a piedi, in bicicletta, con i mezzi pubblici e in auto.

La BCM è aperta al pubblico per ventiquattro ore settimanali con il seguente orario:

	Lunedì	Martedì	
<b>Biblioteca Culture del Mondo ODV</b>	15-18	9:30-15:30	
	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
	9:30-12:30 15-18	9:30-12:30 15-18	9:30-12:30

Sono possibili variazioni di orario in concomitanza di festività, nel periodo estivo o per esigenze formative; la BCM si impegna a comunicare all'utenza le possibili variazioni di orario e/o giorni di chiusura straordinaria attraverso le pagine social Facebook e Instagram, sul sito internet ([www.bibmondo.it](http://www.bibmondo.it)), per affissione all'entrata della biblioteca e tramite la newsletter che ricevono gli iscritti.

## 2.5 Personale e organi di biblioteca

Il personale della Biblioteca Culture del Mondo ODV è qualificato e specializzato, assiste l'utenza con cortesia, disponibilità, imparzialità e riservatezza. Al momento alla BCM lavorano due bibliotecarie part-time che frequentano, e si impegnano a frequentare in futuro, dei corsi di formazione e aggiornamento.

Gli organi dell'Associazione Biblioteca Culture del Mondo ODV 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

L'utenza principale della BCM è la cittadinanza di Bolzano, ma in quanto biblioteca specialistica il bacino di riferimento si estende a tutta la Provincia di Bolzano e oltre. Grazie alle nuove tecnologie e connessioni digitali la Biblioteca Culture del Mondo ODV riesce a rendere disponibile i suoi materiali ovunque.

## 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)).

Nel 2024 la BCM comprende nel proprio patrimonio a disposizione del pubblico circa 9.033 libri, 1.346 DVD, 383 CD e diverse riviste di settore. Tutto il posseduto è collocato a scaffale aperto e suddiviso per aree tematiche.



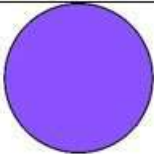
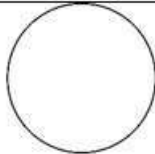

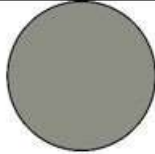
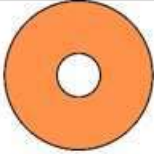
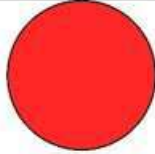
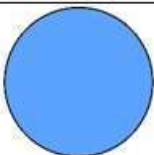
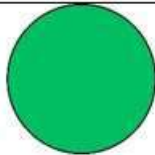
### 3.1 Disposizione e tematiche



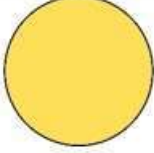
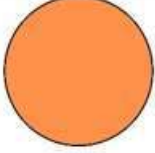
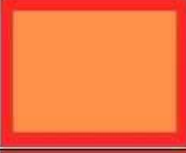





Il patrimonio della Biblioteca Culture del Mondo ODV è collocato a scaffale aperto e suddiviso per sezioni, a loro volta suddivise per aree tematiche. Le sezioni sono segnalate

da appositi cartelli apposti sugli scaffali e le aree tematiche sono riconoscibili da etichette di diverse dimensioni e colore apposte sul dorso di ogni libro/DVD/CD.

Il patrimonio ha la seguente disposizione:

- scaffale riviste;
- scaffale multimedia;
- narrativa e letteratura;
- saggistica per argomenti;
- saggistica per aree geografiche.

 <p><b>00. <u>IN GENERALE</u></b>            0. In generale            1. Annuari            2. Geografia, atlanti, turismo            3. Lingue</p>	 <p><b>01. <u>SVILUPPO</u></b>            0. In generale            1. Teoria, strategie e politica dello sviluppo            2. Cooperazione allo sviluppo, ONG            3. Educazione alla mondialità</p>
 <p><b>02. <u>STORIA</u></b>            0. Storia in generale            1. Colonialismo, decolonizzazione            2. Italia</p>	 <p><b>03. <u>POLITICA</u></b>            0. Politica in generale            1. Geopolitica            2. Diritti umani, discriminazione razziale            3. Organizzazioni sociali, movimenti politici            4. Politica estera e relazioni internazionali</p>
 <p><b>04. <u>RELIGIONE</u></b>            0. In generale            1. Cristianesimo e teologia della liberazione            2. Ebraismo            3. Islam            4. Induismo            5. Buddismo            6. Altre religioni</p>	 <p><b>05. <u>SOCIETÀ</u></b>            1. Questioni sociali in generale            2. Etnologia, antropologia            3. Profughi, migranti            4. Minoranze, popoli indigeni            5. Donne, questioni femminili, femminismo            6. Infanzia</p>
 <p><b>06. <u>ECONOMIA</u></b>            1. Economia in generale, non profit            2. Finanza, indebitamento            3. Scambi internazionali, materie prime            4. Multinazionali</p>	 <p><b>07. <u>AGRICOLTURA – FAME</u></b>            0. In generale            1. Sviluppo rurale, politica agricola            2. Agronomia            3. Prodotti agricoli, fame            4. Alimentazione</p>

 <p><b>08. <u>SCIENZA, MEDICINA ALTERNATIVA</u></b>  1. In generale, Internet  2. Tecnologia, Internet, industria  3. Medicina alternativa, sciamanesimo, etc.</p>	 <p><b>09. <u>AMBIENTE – CLIMA</u></b>  1. In generale  2. Educazione ambientale, diritto, politica  3. Storia, conflitti ambientali  4. Economia: risorse, sfruttamento, sostenibilità  5. Inquinamento, effetto serra, clima  6. Italia</p>
 <p><b>10. <u>LETTERATURA</u></b>  1. Europa  2. Medio Oriente, Nord Africa  3. Africa  4. Asia e Oceania  5. America  6. Bambini e ragazzi (0-9)  7. Ragazzi (9-14)  8. Musica, teatro, cinema, ...</p>	 <p><b>11. <u>ARMAMENTI – PACE</u></b>  0. In generale  1. Armamenti e armi nel mondo  2. Cronache di guerra  3. Pacifismo, Nonviolenza  4. Educazione alla pace</p>
 <p><b>12. <u>MEDIORIENTE / NORDAFRICA</u></b>  1. In generale  2. Nordafrica  3. Medioriente</p>	 <p><b>13. <u>AFRICA</u></b>  1. In generale  2. Singoli paesi</p>
 <p><b>14. <u>ASIA E OCEANIA</u></b>  1. In generale  2. Subcontinente indiano  3. Sudest asiatico</p>	 <p><b>15. <u>AMERICA</u></b>  1. In generale  2. America centrale  3. Caraibi  4. Sudamerica  5. Nordamerica</p>
 <p><b>16. <u>EUROPA</u></b>  1. In generale  2. Europa occidentale  3. Europa orientale / Caucaso  4. Italia</p>	 <p><b>17. <u>FIABE, MITI, LEGGENDE</u></b>  1. Europa  2. Medio Oriente, Nord Africa  3. Africa  4. Asia e Oceania  5. America</p>

### 3.2 Acquisizioni e scarto

La Biblioteca Culture del Mondo ODV si impegna a selezionare e acquisire le tipologie di materiale inerenti alla sua specializzazione, al fine di arricchire la collezione e di rispondere alle esigenze della comunità. Il patrimonio bibliografico viene incrementato annualmente di circa 450-500 documenti, tra libri, media e riviste. Le acquisizioni sono effettuate sulla base di criteri rigorosi, volti a garantire la pluralità e la democrazia dell'informazione. In particolare, si procede colmando eventuali lacune nelle collezioni, rafforzando specifiche aree tematiche

e tenendo conto delle necessità degli utenti. Viene inoltre valutata la pertinenza delle proposte di acquisto suggerite dai fruitori, qualora siano compatibili con le finalità della Biblioteca. Particolare attenzione è rivolta alla disponibilità del materiale all'interno del sistema bibliotecario provinciale e alla qualità delle informazioni fornite, basandosi sull'affidabilità di autori, curatori ed editori. Gli acquisti vengono effettuati in modo continuo nel corso dell'anno.

Anche a causa della limitata disponibilità di spazio, la collezione della Biblioteca Culture del Mondo è soggetta a un costante monitoraggio ed è regolata da precise politiche di scarto. Tale attività viene condotta regolarmente durante tutto l'arco dell'anno. In linea generale, vengono eliminati i volumi che risultano troppo deteriorati o obsoleti. Tuttavia, i libri scartati che si trovano ancora in buone condizioni vengono destinati ad altre iniziative, il progetto di book-crossing o, in ultima istanza, 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 all'eliminazione delle barriere architettoniche.



- Diritto di scelta

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

## **I servizi erogati dalla Biblioteca Culture del Mondo ODV:**

### 4.2 Accesso e iscrizione

L'accesso alla Biblioteca e ai servizi di lettura e consultazione negli orari di apertura al pubblico è garantito e gratuito a tutti, senza limiti di età. All'ingresso della Biblioteca è presente un sistema contapersone per monitorare gli ingressi.

È consentito l'accesso ai cani, a condizione che siano condotti al guinzaglio. I proprietari, o chi conduce l'animale, sono responsabili per la pulizia e per l'eventuale risarcimento di danni causati dal cane.

L'uso dei telefoni cellulari è permesso, purché non arrechi disturbo agli altri utenti. È richiesto di impostare la suoneria in modalità silenziosa e di mantenere un tono di voce moderato durante le conversazioni.

Il consumo di cibo e bevande è vietato nelle postazioni internet, ma concesso nelle altre aree della Biblioteca, a condizione che non si disturbi gli altri frequentatori e si eviti di sporcare.

Il personale della Biblioteca si riserva il diritto di allontanare coloro che non rispettano tali norme e può richiedere la pulizia di eventuali spazi sporcati.

Per accedere ai servizi di prestito, all'utilizzo delle postazioni internet e alla rete Wi-Fi, è necessario essere iscritti alla Biblioteca. L'iscrizione, completamente gratuita, avviene di persona tramite la compilazione di un apposito modulo e la presentazione della tessera sanitaria e di un documento di identificazione valido. Per i minori di 18 anni è richiesta l'autorizzazione di un genitore o di chi esercita la potestà genitoriale. Successivamente, la tessera sanitaria fungerà da tessera bibliotecaria. L'iscrizione alla Biblioteca Culture del Mondo comporta automaticamente anche l'iscrizione al sistema bibliotecario provinciale Explora.

#### 4.3 Consultazione e lettura in sede

La consultazione, la lettura e la visione del materiale della biblioteca sono attività libere e gratuite. Gli utenti possono accedere direttamente al materiale presente a scaffale aperto e consultarlo comodamente utilizzando gli spazi dedicati, quali tavoli, sedie, poltroncine e divani disponibili in biblioteca. Il personale della biblioteca è sempre a disposizione per fornire supporto nella ricerca e nella consultazione del materiale, garantendo un'esperienza agevole e piacevole.



#### 4.4 Prestito e restituzione del materiale

Il prestito del materiale della Biblioteca Culture del Mondo è riservato agli utenti iscritti ed è completamente gratuito. Ogni utente può prendere in prestito fino a 10 documenti contemporaneamente, con un massimo di 5 libri. La durata del prestito varia a seconda del tipo di materiale: 30 giorni per i libri, 15 giorni per le riviste e 7 giorni per il materiale multimediale. Gli utenti si impegnano a restituire i documenti entro i termini stabiliti.

È possibile prenotare o prorogare i materiali desiderati recandosi in biblioteca, telefonicamente (al numero: 0471 974643), via email (all'indirizzo: [mail@bibmondo.it](mailto:mail@bibmondo.it)) o

accedendo all'area personale del catalogo provinciale Explora<sup>1</sup>. Tuttavia, i materiali prenotati da altri utenti non possono essere prorogati.

Il patrimonio della biblioteca è parte del catalogo collettivo Explora delle biblioteche della Provincia Autonoma di Bolzano, consultabile online. Accedendo con il proprio codice fiscale, gli utenti possono verificare l'elenco dei prestiti, controllare le date di scadenza, prorogare i prestiti e prenotare nuovi materiali.

L'iscrizione alla biblioteca garantisce anche l'accesso alla piattaforma digitale MLOL – MediaLibraryOnLine<sup>2</sup>, la principale biblioteca digitale italiana. Attraverso MLOL è possibile prendere in prestito eBook, consultare quotidiani e riviste internazionali, ascoltare musica e audiolibri in streaming o in download e accedere a un'ampia gamma di risorse digitali, disponibili 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

#### 4.5 Reference e assistenza

Gli utenti possono usufruire di diversi strumenti per effettuare ricerche bibliografiche: il sito della Biblioteca Culture del Mondo, il catalogo collettivo Explora e la consultazione diretta del materiale a scaffale aperto, organizzato per tematiche specifiche. In aggiunta, il personale della biblioteca, composto da bibliotecarie altamente qualificate, è a disposizione per fornire assistenza personalizzata. È possibile richiedere supporto per ricerche bibliografiche, ricevere suggerimenti di lettura o approfondire tematiche legate agli ambiti di specializzazione della Biblioteca Culture del Mondo.

Per ricerche più complesse o approfondite, si consiglia di contattare le bibliotecarie in anticipo, via email o telefonicamente, per garantire un servizio più efficiente e mirato. Inoltre, è possibile richiedere appuntamenti individuali con il personale per ricevere supporto su progetti specifici, come tesine, ricerche accademiche, presentazioni o altre esigenze particolari.

#### 4.6 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

---

<sup>1</sup> Consultabile al sito: <https://bolzano.hosted.exlibrisgroup.com/primo-explore/search?vid=bolzano>

<sup>2</sup> Consultabile al sito: <https://biblioweb.medialibrary.it/home/index.aspx>

e Ripartizione Cultura tedesca della Provincia Autonoma di Bolzano e permette agli utenti che aderiscono al servizio bibliotecario provinciale di richiedere, ricevere e restituire materiale delle suddette biblioteche presso la propria biblioteca di riferimento.



#### 4.7 Accesso a Internet e Wi-Fi

La Biblioteca Culture del Mondo offre diverse opzioni per accedere a Internet. Gli utenti possono usufruire di due postazioni dedicate alla navigazione, disponibili durante l'intero orario di apertura della biblioteca. Gli iscritti di età pari o superiore ai 18 anni possono utilizzare queste postazioni gratuitamente per una sessione giornaliera di massimo un'ora.

Non è consentito l'utilizzo di chiavi USB, dischi ottici o la stampa di documenti dalle postazioni. Inoltre, per preservare il decoro e il buon funzionamento degli spazi, non è permesso consumare cibi o bevande nelle aree destinate alla navigazione.

La biblioteca è interamente coperta da una rete wireless gratuita. Gli utenti possono connettersi con i propri dispositivi personali, come computer portatili, tablet o smartphone, previa registrazione in conformità alla normativa vigente.

L'utilizzo della connessione Internet, sia dalle postazioni dedicate sia tramite rete Wi-Fi, è monitorato in conformità alle normative sulla privacy e sulla sicurezza informatica. Gli utenti sono tenuti a rispettare la legislazione vigente, evitando qualsiasi attività illegale, inclusi il download non autorizzato di materiale protetto da copyright o l'accesso a contenuti inappropriati.

Per eventuali difficoltà tecniche, il personale della biblioteca è a disposizione per fornire supporto nell'utilizzo delle postazioni o nella configurazione della connessione Wi-Fi sui dispositivi personali.

#### 4.8 Comunicazione e newsletter

Per qualsiasi informazione o curiosità riguardante la Biblioteca Culture del Mondo e i suoi servizi, è possibile contattare le bibliotecarie di persona, telefonicamente o via email. La biblioteca comunica regolarmente con i suoi utenti attraverso diversi canali: la pagina Facebook, la pagina Instagram, il sito web costantemente aggiornato e avvisi affissi all'ingresso del locale.

Il sito web della biblioteca è gestito direttamente dalle bibliotecarie ed è aggiornato con regolarità. Oltre a includere tutto il nuovo materiale librario disponibile, il sito presenta informazioni su tutti gli eventi organizzati o ospitati dalla biblioteca, garantendo una comunicazione tempestiva e trasparente.

La newsletter è un altro strumento importante di comunicazione. Viene inviata ogni mese e ogni volta che la biblioteca organizza o ospita un evento. Contiene le ultime novità, le "Bibliowews" (suggerimenti di lettura e di film scelti tra gli ultimi arrivi), oltre a informazioni su eventi, attività e modifiche agli orari di apertura.

Al momento dell'iscrizione alla biblioteca, agli utenti viene chiesto se desiderano ricevere la newsletter, alla quale è possibile iscriversi o cancellarsi in qualsiasi momento, contattando la biblioteca via email, telefonicamente o di persona.

#### 4.9 Diritti e doveri nella Biblioteca Culture del Mondo

La Biblioteca Culture del Mondo si impegna a garantire un ambiente accogliente e inclusivo, nel quale il rispetto reciproco e la collaborazione sono fondamentali.

Il personale della biblioteca assicura un servizio di qualità e si impegna a:

- Garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili.
- Mantenere rapporti con l'utenza basati su correttezza, disponibilità, cortesia, imparzialità e riservatezza.
- Fornire assistenza competente e professionale per rispondere alle richieste degli utenti.

Ogni utente della biblioteca contribuisce a preservare l'atmosfera di rispetto e collaborazione adottando un comportamento consapevole e rispettando le seguenti regole:

- Rispettare le norme previste dai regolamenti della biblioteca;
- Mostrare rispetto e collaborazione nei confronti del personale;
- Adottare un atteggiamento rispettoso verso gli altri utenti, evitando comportamenti che possano arrecare disturbo;
- Prendersi cura del patrimonio documentario, delle attrezzature e degli arredi della biblioteca;
- Restituire il materiale preso in prestito entro le scadenze stabilite.

La Biblioteca Culture del Mondo si impegna a garantire l'accesso a tutti, promuovendo l'inclusività e fornendo supporto a persone con disabilità o difficoltà linguistiche. Gli utenti possono sempre rivolgersi al personale per richieste di assistenza relative all'accesso ai servizi.

Per favorire un ambiente tranquillo e produttivo, si invita ogni utente a rispettare il silenzio nelle aree di lettura e a non disturbare gli altri con comportamenti o rumori molesti. Inoltre, si richiede di non consumare cibi o bevande negli spazi dedicati alla lettura o alla navigazione Internet, al fine di garantire la pulizia e la sicurezza degli ambienti.

#### 5 Attività in biblioteca

La Biblioteca Culture del Mondo è un luogo che va oltre la lettura e lo studio: vuole essere anche un punto di incontro, di scambio e di crescita culturale. Per questo motivo organizza

regolarmente attività che promuovono la lettura e l'interazione tra persone di diverse età e background. Tra queste attività rientrano incontri con autori, dibattiti, serate informative, letture per bambini, corsi, laboratori, mostre e spettacoli teatrali, rivolti sia agli adulti che ai più piccoli.

Oltre agli eventi organizzati direttamente, la BCM collabora con enti istituzionali, scuole, associazioni, gruppi e privati per proporre attività che arricchiscono il panorama culturale della biblioteca. Grazie a queste collaborazioni, la BCM offre una varietà di iniziative che spaziano dalla presentazione di libri a conferenze, proiezioni di film, laboratori creativi e molto altro.

La Biblioteca Culture del Mondo si impegna a garantire almeno otto incontri annuali, creando occasioni di dialogo e confronto su temi di rilevanza culturale e sociale. Gli eventi sono aperti a tutti e mirano a stimolare la partecipazione attiva della comunità.

Per informare gli utenti sugli eventi e le attività in programma, la BCM utilizza diversi canali di comunicazione:

- Sito web: aggiornato regolarmente dal personale per garantire informazioni tempestive su nuovi materiali e attività;
- Newsletter: inviata periodicamente agli iscritti, con dettagli sui prossimi eventi e suggerimenti di lettura;
- Facebook e Instagram: sui quali vengono pubblicati aggiornamenti e contenuti visivi legati alle attività della biblioteca;
- Locandine affisse all'ingresso della biblioteca, con dettagli su eventi imminenti, eventualmente anche tramite stampa locale, per raggiungere un pubblico più ampio.

Gli utenti possono quindi rimanere sempre aggiornati sugli eventi della BCM e partecipare alle numerose iniziative culturali che la biblioteca propone durante l'anno.

La Biblioteca Culture del Mondo si impegna a garantire la piena partecipazione alle proprie attività anche a persone con disabilità o necessità particolari. Per garantire che tutti possano usufruire dei servizi e partecipare agli eventi, è possibile richiedere informazioni aggiuntive o supporto specifico contattando la biblioteca. La BCM lavora affinché le sue attività siano inclusive e accessibili a tutti.

## 6 Suggerimenti, proposte e reclami

La Biblioteca Culture del Mondo accoglie le proposte degli utenti, sia per l'acquisto di materiale che per l'organizzazione di attività culturali. Gli utenti possono suggerire l'acquisto

di libri, riviste, materiali multimediali o proporre eventi e iniziative da realizzare. Le bibliotecarie valuteranno ogni proposta, tenendo conto della disponibilità finanziaria e della pertinenza rispetto agli obiettivi culturali, alle esigenze e alle tematiche specifiche della biblioteca.

In caso di disservizi o per inviare suggerimenti, gli utenti possono presentare reclami in forma scritta, utilizzando l'apposito modulo dei reclami disponibile in biblioteca, nonché allegato alla presente Carta dei Servizi o inviando un'email. I reclami verranno esaminati dal personale della biblioteca e l'utente riceverà una risposta entro 20 giorni dal ricevimento della comunicazione. Si garantisce una gestione trasparente e tempestiva di ogni segnalazione.

Non verranno presi in considerazione suggerimenti, proposte o reclami anonimi, né quelli che contengano insulti o linguaggio offensivo.

## 7 Standard di qualità

Gli standard di qualità definiscono gli obiettivi che la Biblioteca Culture del Mondo si impegna a raggiungere per garantire un servizio efficiente e soddisfacente agli utenti. Per ogni servizio offerto, sono stati stabiliti indicatori di qualità che permettono di monitorare e migliorare continuamente l'esperienza degli utenti.

<b>Servizio offerto</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Standard di qualità</b>
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)
	Tempo necessario alla registrazione della proroga effettuata tramite email	Immediato alla ricezione della email
	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)
Organizzazione di iniziative e eventi	Numero di eventi e iniziative organizzate durante l'anno	Minimo 8 incontri
	Comunicazione delle iniziative sui social Facebook e Instagram, sul sito e tramite newsletter	Almeno 5 giorni prima dell'iniziativa
	Affissione della locandina in vetrina della biblioteca	Almeno 2 giorni prima dell'iniziativa

Comunicazione	Aggiornamento della pagina Internet della biblioteca	Ogni mese
	Aggiornamento delle pagine Facebook e Instagram della biblioteca	Ogni settimana
	Invio delle Biblionews per gli iscritti alla newsletter della Biblioteca	Ogni settimana
Servizio di supporto agli utenti	Tempo di risposta alle richieste di assistenza	Accesso immediato e senza interruzioni (salvo problemi tecnici)
Accesso alle postazioni internet	Disponibilità postazioni internet	Accesso gratuito per un massimo di un'ora al giorno per ciascun utente, compatibilmente con gli orari di apertura della biblioteca
Assistenza alle attività	Supporto agli utenti per iscrizioni a eventi e attività	Risposta e assistenza entro 1 giorno lavorativo dalla richiesta

