

# Sistema bibliotecario della Valtellina – Biblioteca civica “Ezio Vanoni” Morbegno

## CARTA DEI SERVIZI

### CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi descrive i principi e obiettivi a cui si ispira la biblioteca, i suoi servizi e le modalità di offerta: gli utenti possono così sapere chiaramente che cosa chiedere e verificare che gli impegni siano rispettati.

La Carta dei Servizi descrive anche gli impegni richiesti agli utenti della biblioteca.

La Carta è disponibile sul sito del Comune di Morbegno, nella sezione Biblioteca ed è consultabile in Biblioteca.

### LA MISSIONE DELLA NOSTRA BIBLIOTECA E I PRINCIPI A CUI CI ISPIRIAMO

La Biblioteca civica “Ezio Vanoni” è un servizio del Comune di Morbegno; si ispira ai principi del *Manifesto Unesco delle biblioteche pubbliche* e persegue la libertà e il benessere della società e degli individui; assicura a tutti un libero ed equo accesso alle informazioni e alle idee; si rivolge a tutti i cittadini potenzialmente interessati ai servizi che eroga.

In quanto biblioteca di pubblica lettura, ha a cuore i bisogni di informazione, crescita e sviluppo culturale e professionale delle persone e sostiene perciò il diritto allo studio, i percorsi della formazione permanente, le esigenze legate all'impiego del tempo libero.

La biblioteca, anche in collaborazione con altri soggetti, assicura la conservazione e la conoscenza della memoria locale.

La biblioteca adotta orari accessibili ed adeguati alle esigenze degli utenti, mette a disposizione spazi accoglienti e confortevoli, personale formato e aggiornato, che impronta la sua azione al soddisfacimento dei bisogni degli utenti. Mette a disposizione raccolte documentarie di qualità, adeguate e aggiornate; offre uno spazio di qualità, aperto alla partecipazione, un ambiente di incontro e di confronto per la crescita culturale.

La biblioteca coopera con altre biblioteche per offrire un servizio più completo: aderisce perciò al *Sistema bibliotecario della Valtellina* e alla *Rete delle biblioteche della provincia di Sondrio*.

La biblioteca opera nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- 1. Uguaglianza, imparzialità, diritto di scelta:** la biblioteca è aperta a tutti i cittadini, italiani e stranieri, indipendentemente dalla residenza; rifiuta ogni discriminazione e rispetta e valorizza le diversità; si impegna a trattare nello stesso modo le richieste, rispettando l'ordine di arrivo e applicando puntualmente le regole; esclude ogni censura ideologica, politica e religiosa nella costruzione e manutenzione delle proprie collezioni, nella scelta dei libri e degli altri materiali e si impegna a rispettare il pluralismo dell'informazione.
- 2 Accessibilità:** la biblioteca, per rispondere alle diverse esigenze della comunità, garantisce un'apertura di 39 ore settimanali; assicura che la propria sede risponda alle norme sull'abbattimento delle barriere architettoniche; garantisce l'accesso ai servizi tramite la consulenza e l'assistenza necessarie e favorisce nel tempo l'autonomia delle persone.
- 3. Chiarezza e tutela della privacy:** la biblioteca garantisce una chiara informazione sull'accesso ai servizi e sul loro funzionamento, semplifica le procedure e riduce per quanto possibile gli adempimenti a carico degli utenti; a ogni contatto è vincolata al segreto professionale e alle vigenti norme sulla tutela dei dati personali; all'iscrizione presenta una chiara informativa sulle condizioni e le modalità di trattamento dei dati raccolti.
- 4. Cooperazione:** la biblioteca coopera con le altre biblioteche della rete bibliotecaria per condividere le raccolte, ampliare la gamma dei servizi e migliorarne la qualità, facilitare la condivisione del proprio patrimonio.

**5. Promozione della cittadinanza attiva:** la biblioteca considera l'ascolto degli utenti come un canale fondamentale per l'orientamento della propria azione. Adotta modi semplici per ricevere suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami. Nella formazione e nell'incremento delle raccolte, la biblioteca riconosce un ruolo attivo agli utenti, che possono presentare richieste di acquisto e donare libri o altri materiali, se in buono stato e pertinenti con le raccolte e la missione della biblioteca; valorizza la partecipazione sul sito Internet della rete bibliotecaria provinciale, dove è possibile pubblicare commenti, suggerimenti, pareri e osservazioni sui libri letti; si impegna a promuovere la cittadinanza attiva, ricercando la collaborazione delle associazioni locali e dei singoli cittadini.

**6. Efficacia, efficienza ed economicità:** la biblioteca ispira la sua azione ai criteri di efficienza, efficacia ed economicità, utilizza le proprie risorse per ottenere il risultato migliore e maggiormente adeguato ai bisogni delle persone, anche attraverso la cooperazione con altre biblioteche. Controlla e verifica la qualità dei servizi offerti.

**7. Gratuità:** i servizi di base (consultazione, prestito, assistenza e consulenza agli utenti, accesso ad Internet) sono gratuiti.

## **I SERVIZI E LE ATTIVITA' DELLA BIBLIOTECA**

### **1. ACCESSO AGLI SPAZI**

La sede della Biblioteca è ubicata nello stabile di proprietà comunale sito in Via Cortivacci, 4, appositamente costruito nel 1968 per fungere da Biblioteca civica e sottoposto negli anni 2014-2015 a lavori di restauro e riassetto.

È contattabile agli indirizzi di posta elettronica

[biblioteca@morbegno.gov.it](mailto:biblioteca@morbegno.gov.it)

[biblioteca.info@morbegno.gov.it](mailto:biblioteca.info@morbegno.gov.it)

[biblioteca.prestiti@morbegno.gov.it](mailto:biblioteca.prestiti@morbegno.gov.it)

e al n° telefonico +39 0342 610623

Sono inoltre attivi i canali social Facebook e Instagram

Il servizio è articolato con orario invernale (ottobre-maggio) e orario estivo (giugno-settembre)

Durante l'orario invernale è aperta da martedì a sabato. Durante quello estivo è aperta dal lunedì al venerdì. Assicura in ogni caso 39 ore di apertura settimanali.

### **2. SERVIZIO DI LETTURA E CONSULTAZIONE IN SEDE**

Libri, periodici, quotidiani e ogni altro materiale esposto a scaffale aperto sono liberamente consultabili senza limitazioni.

Materiali a scaffale chiuso si possono consultare facendone richiesta al personale. Salvo circostanze particolari la consultazione è immediata, senza preventiva richiesta, ma per evitare inutili attese è consigliabile avvisare preventivamente della propria visita.

### **3. SERVIZIO DI PRESTITO LOCALE E INTERBIBLIOTECARIO PROVINCIALE**

I libri, CD e DVD sono ammessi al prestito, salvo casi particolari con l'eccezione di materiale per il quale prevale l'aspetto della conservazione su quello della fruizione a domicilio.

Gli audiovisivi (musica e film su CD e DVD) possono essere presi in prestito dopo 18 mesi dalla pubblicazione, come prevedono le norme sul diritto d'autore.

Sono escluse dal prestito le opere a carattere enciclopedico, i dizionari, i materiali appartenenti alla sezione Consultazione (CONS) e ai Fondi Speciali [Sondrio Torre (SO.TOR), Sondrio Ipogeo (SO.IPO), Regione Lombardia (RL), Vanoni (FV), Saraceno (FPS), Bruzio Manzocchi (FM), Vittorio Lambertenghi (FVL), Fondo Damiani (FD), Fondo Visconti Venosta (VV), Fondo Rari (RARI)].

I materiali di altre biblioteche, disponibili al prestito, possono essere richiesti in biblioteca o tramite autenticazione sul sito della rete bibliotecaria provinciale (prestito interbibliotecario provinciale); vengono consegnati in biblioteca in un tempo dipendente dagli orari di apertura delle biblioteche e dal calendario del prestito interbibliotecario.

Sono esclusi dal prestito interbibliotecario i materiali che le singole biblioteche riservano alla consultazione locale. Possono temporaneamente essere esclusi dal prestito interbibliotecario documenti utilizzati in occasione di attività particolari (mostre, animazione o altro).

La Biblioteca opera in collaborazione con le altre biblioteche della rete provinciale per facilitare l'accesso degli utenti a tali materiali.

Per iscriversi al prestito e agli altri servizi della Biblioteca è richiesta la presentazione di un documento di identità valido e provvisto di codice a barre recante l'indicazione del codice fiscale. Nel caso il documento ne fosse sprovvisto, occorre presentare in aggiunta la tessera sanitaria o altro provvisto di codice a barre indicante il codice fiscale dell'utente. Tale documento viene impiegato come tessera della Biblioteca e deve essere presentato a ogni richiesta di prestito e di prenotazione.

Per i minorenni è necessaria l'autorizzazione di un genitore o di un tutore; in mancanza di documento d'identità, è necessario presentare quello del genitore o di un tutore.

È possibile prendere in prestito contemporaneamente fino a 15 pezzi, di cui massimo 10 tra CD e DVD. Il prestito di libri e audiolibri dura 30 giorni, quello di CD e DVD 10 giorni. Il prestito può essere rinnovato rispettivamente per altri 30 o 10 giorni, sempre che non ci siano prenotazioni da parte di altri utenti.

Libri, CD o DVD si possono prenotare in biblioteca o autenticandosi sul sito <http://biblioteche.provinciasondrio.gov.it>. Quando il libro, il CD o il DVD prenotato online sarà disponibile, la biblioteca avviserà la persona (telefonicamente o via email/SMS) che potrà ritirarlo entro 4 giorni lavorativi e che, in caso di impedimento, dovrà avvisare la biblioteca per concordare una successiva data di ritiro.

Il prestito può essere rinnovato in biblioteca, per massimo due volte, o direttamente, attraverso il portale delle biblioteche, per una sola volta, da 3 giorni prima della scadenza e fino a 4 giorni dopo.

Prenotazioni e rinnovi possono anche essere richiesti telefonicamente o tramite posta elettronica. I libri, i CD e i DVD presi in prestito in una biblioteca del Sistema possono essere restituiti in qualunque altra biblioteca della rete provinciale.

In caso di ritardo la biblioteca invia uno o più solleciti, via mail o per telefono fino alla lettera raccomandata. Per regolarizzare la propria situazione l'utente restituisce il prestito; può riacquistare il materiale smarrito o danneggiato oppure, se fuori commercio, può rimborsarne il valore.

## 4. INFORMAZIONE E DOCUMENTAZIONE

### 4.1 ASSISTENZA, INFORMAZIONE E CONSULENZA

Il personale è a disposizione per assistere nell'utilizzo dei servizi della biblioteca e delle sue attrezzature.

La biblioteca offre inoltre informazione e consulenza bibliografica e, in quanto centro informativo della comunità, anche informazioni sui servizi e le attività della zona.

È possibile ricevere via mail comunicazioni e informazioni da parte della Biblioteca sia relative ai materiali richiesti, sia riguardo a iniziative e corsi; in quest'ultimo caso è richiesto il consenso al trattamento dei dati personali.

#### 4.2 SERVIZI ONLINE DEL SITO DELLE BIBLIOTECHE

Per utilizzare i servizi è richiesta l'iscrizione alla biblioteca. Gli iscritti ricevono le credenziali per autenticarsi al sito della rete bibliotecaria provinciale <http://biblioteche.provinciasondrio.gov.it> per inserire una prenotazione, controllare i prestiti in corso e quelli conclusi, rinnovare i prestiti, cancellare le prenotazioni, consultare le bibliografie e le ricerche salvate, inserire delle proposte di acquisto ed eventuali commenti nell'apposita sezione del sito.

#### 4.3 SERVIZIO INTERNET E MULTIMEDIA

In biblioteca è disponibile l'accesso ad Internet, tramite wi-fi e PC a disposizione.

Le postazioni possono essere utilizzate per due sessioni giornaliere di 60 minuti ciascuna. Sessioni di durata superiore possono essere autorizzate su richiesta motivata, compatibilmente con le esigenze di altri utenti che debbano accedere al servizio.

Il sistema prevede due modalità di accesso *Naviga e lavora* e *Naviga e lavora ragazzi* selezionate automaticamente in base all'età degli utenti. Malgrado questa seconda modalità escluda la possibilità di raggiungere siti inadatti ai minori, la Biblioteca non si assume la responsabilità per usi impropri delle postazioni.

Per utilizzare il servizio è necessario essere iscritti alla rete bibliotecaria. Per i minorenni è richiesta l'autorizzazione di un genitore o tutore. Il servizio è gratuito.

#### 4.4 MEDIALIBRARYONLINE (MLOL)

La rete bibliotecaria provinciale offre un servizio di biblioteca pubblica digitale: dal portale <http://sondrio.medialibrary.it> è possibile prendere in prestito e prenotare *e-book* (il prestito dura 14 giorni; è possibile prendere a prestito fino a 3 *e-book* in un mese), consultare banche dati, leggere le versioni edicola di quotidiani e periodici nazionali e internazionali, ascoltare audio e guardare video in streaming. Gli *e-book* sono ricercabili anche sul catalogo della rete bibliotecaria provinciale. Per utilizzare il servizio è necessario essere iscritti e comunicare un proprio indirizzo email. Si accede a MLOL utilizzando le stesse credenziali di accesso per i servizi online del portale delle biblioteche. Tutti questi servizi sono accessibili anche al di fuori della biblioteca

#### 4.5 SERVIZIO DI RIPRODUZIONE

La biblioteca permette la riproduzione dei libri e periodici che fanno parte della propria collezione per l'uso personale, nei limiti fissati dalle norme sul diritto d'autore.

### 5. ATTIVITA' DELLA BIBLIOTECA

#### 5.1 BAMBINI, RAGAZZI E FAMIGLIE

La biblioteca si rivolge ai bambini e ai ragazzi, dalla primissima infanzia fino ai quattordici anni ed anche ai genitori, agli insegnanti ed agli educatori. Mette a disposizione raccolte per le diverse fasce di età, spazi organizzati per incontri e occasioni di socializzazione. La biblioteca offre ai genitori, agli insegnanti e agli educatori consulenza e orientamento nelle scelte di lettura e organizza iniziative di avvicinamento e di educazione alla lettura. Tutti i materiali sono ammessi al prestito, ad eccezione di quelli destinati alle attività di animazione.

#### 5.2 SCUOLE E INSEGNANTI

La biblioteca si impegna a realizzare programmi di educazione alla lettura dei bambini e dei ragazzi il più possibile continuativi e mirati, in collaborazione con le istituzioni educative e didattiche.

### 5.3 GIOVANI ADULTI

La biblioteca offre una raccolta di libri e film per giovani adulti in un'area dedicata. L'arredo e gli spazi sono studiati per favorire la consultazione e la lettura oltre che occasioni di socializzazione (lavori di gruppo, ecc.). Tutti i documenti sono ammessi al prestito.

### 5.4 IL PROGRAMMA CULTURALE E LA PROMOZIONE DELLA CITTADINANZA ATTIVA

La biblioteca realizza un programma di iniziative e attività che risponda ai bisogni informativi, formativi e di tempo libero di qualità delle persone, anche attraverso un'attiva collaborazione con gli attori culturali del territorio e con singoli cittadini.

La biblioteca aderisce a "Volontari per la Cultura", il programma della Provincia di Sondrio per la cittadinanza attiva nelle biblioteche e nei musei ([www.volontariperlacultura.it](http://www.volontariperlacultura.it)): impegnandosi a coinvolgere le persone singole in collaborazioni che possono diventare parte integrante del programma culturale.

### 5.5 LA COMUNICAZIONE

La biblioteca si impegna a portare a conoscenza della cittadinanza i propri servizi e le proprie iniziative e attività attraverso comunicazioni ripetute regolarmente nel tempo, diffuse con i canali più efficaci e attraverso momenti di promozione al di fuori dei propri spazi.

### 5.6 TIROCINI FORMATIVI, STAGE, SERVIZIO CIVILE E AFFINI

Nell'ambito di appositi accordi, la biblioteca offre ai giovani tirocini formativi in collaborazione con le scuole, stage, servizio civile e affini (leva civica, dote comune...) e la possibilità di partecipare alle attività di supporto alla biblioteca e di promozione del servizio.

## LE RISORSE DELLA BIBLIOTECA

### 1. GLI AMBIENTI E GLI SPAZI

La Biblioteca organizza i suoi spazi in modo da venire incontro alle differenti esigenze del pubblico. La sala al piano terreno ospita il banco, i periodici e la collezione di narrativa, i film. Appositi spazi sono destinati all'esposizione delle novità o delle proposte della biblioteca. Sono presenti due tavoli da quattro posti ciascuno e dodici postazioni da lettura informale.

Al suo interno ci sono spazi dedicati ai ragazzi (7-14 anni) con dieci postazioni a seduta morbida e ai giovani adulti. Nell'amezzato si trova la sala bambini (0-6 anni). Vi si accede senza scarpe o indossando gli appositi copri-scarpe.

Al piano interrato si trovano le sale:

- Mattei: collezioni di Filosofia, Psicologia, Religione e Scienze sociali. In questa sala sono presenti cinque tavoli da quattro posti ciascuno destinati allo studio a gruppi.
- Damiani: collezioni di Scienza, Tecnologia, Letteratura e Arte. In questa sala si trovano due postazioni di lettura informale.
- Spini: collezioni di Storia e Geografia. In questa sala sono presenti dodici postazioni dedicate allo studio individuale.

Nel corridoio che dà accesso alle predette sale, si trovano i materiali per lo studio delle lingue, le guide turistiche, e la collezione di musica costituita da CD e libri in argomento. Un apposito spazio è riservato alle collezioni di libri in lingue straniere.

Durante il periodo estivo è accessibile il giardino della Biblioteca con tavoli mobili e fissi, sedie e la possibilità di sedersi sui muretti o direttamente nel prato. Nel giardino valgono le stesse regole di comportamento vigenti all'interno della Biblioteca.

## 2. LE RACCOLTE

I criteri di sviluppo, conservazione e revisione delle raccolte sono contenuti nella *Carta delle collezioni del Sistema bibliotecario della Valtellina*, consultabile all'indirizzo:

[www.provincia.so.it/doc/programmazione/cultura/Carta\\_collezioni\\_SBV.pdf](http://www.provincia.so.it/doc/programmazione/cultura/Carta_collezioni_SBV.pdf)

### 2.1 I CRITERI DI SVILUPPO

La biblioteca incrementa le proprie raccolte in modo costante e coerente con i propri compiti.

L'acquisto è compito del bibliotecario che, in piena autonomia professionale, si basa sulle indicazioni della *Carta delle collezioni*, tenendo conto dei bisogni della comunità, delle caratteristiche della raccolta nel suo complesso e delle statistiche d'uso.

Le raccolte vengono periodicamente revisionate con l'eliminazione dei materiali rovinati, superati o non coerenti, attenendosi alla più aggiornata letteratura professionale in materia.

### 2.2 I DONI E I SUGGERIMENTI D'ACQUISTO

La biblioteca accoglie doni di singoli materiali o di raccolte, se valutati in buono stato e coerenti con le finalità della biblioteca. I materiali donati sono sottoposti a una valutazione periodica, come il resto della raccolta.

La biblioteca valuta anche suggerimenti d'acquisto: le proposte possono essere inviate tramite i servizi online del catalogo della rete bibliotecaria provinciale o presentate direttamente alla biblioteca.

## 3. IL PERSONALE

La biblioteca è affidata a personale bibliotecario qualificato, che si occupa della gestione complessiva, dell'assistenza al pubblico, delle raccolte, del prestito. Il bibliotecario si occupa inoltre in prima persona del programma della biblioteca; promuove la partecipazione di persone singole e associate; coordina eventuali volontari di servizio civile, stagisti, tirocinanti.

Il personale della biblioteca informa la propria attività ai criteri di professionalità e di qualità della relazione con gli utenti.

## 4. LE RISORSE ECONOMICHE E STRUMENTALI

La gestione dei servizi della biblioteca e la programmazione delle sue attività sono legate alle risorse finanziarie assegnate annualmente nel Bilancio di previsione del Comune di Morbegno. La biblioteca in autonomia o in collaborazione con altri soggetti attua un'attività di ricerca fondi per arricchire la programmazione, anche partecipando a bandi.

Il Comune di Morbegno assicura un'adeguata dotazione strumentale, garantendo in particolare periodici interventi di manutenzione, aggiornamento, implementazione e sostituzione dedicati alla rete informatica.

### **GLI IMPEGNI DELLA BIBLIOTECA**

La Biblioteca civica "Ezio Vanoni" si impegna a garantire i servizi e le risorse descritti in questa carta. Per questo si impegna inoltre a prendere in considerazione i reclami presentati verbalmente o per iscritto e a rispondervi in tempi brevi.

### **GLI IMPEGNI DEGLI UTENTI**

Gli utenti si impegnano a rispettare le norme di buona educazione e a tenere un comportamento corretto nei confronti degli altri utenti, del personale, dei materiali, delle attrezzature e degli spazi. Gli utenti si impegnano a rispettare il regolamento della biblioteca che viene reso disponibile presso la sede ed è consultabile sul sito comunale alla pagina Biblioteca e nella sezione dedicata all'Amministrazione Trasparente.

