



CARTA DEI SERVIZI DELLE BIBLIOTECHE CIVICHE TORINESI

Adottata con Determinazione Dirigenziale n. 63 del 17 febbraio 2015, modificata
integrata con Determinazione Dirigenziale n. 9 del 15 marzo 2019

Sommario

1. CARTA DEI SERVIZI DELLE BIBLIOTECHE CIVICHE TORINESI	3
2. FINALITÀ	3
3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	3
3.1. Sedi	3
3.2. Risorse documentarie	4
3.3. Personale	4
4. DESTINATARI DEL SERVIZIO	5
5. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI	6
5.1. Informazioni e consulenze bibliografiche	6
5.2. Consultazione e lettura in sede	6
5.2.1. Fruizione di documenti collocati nella Biblioteca centrale e nella Biblioteca musicale “Andrea Della Corte”	6
5.2.2. Fruizione di documenti collocati in depositi esterni della Biblioteca centrale e della Biblioteca musicale “Andrea Della Corte”	7
5.2.3. Fruizione di documenti collocati nelle Biblioteche zonali e nei Punti prestito	7
5.3. Prestito	7
5.3.1. Pubblicazioni e altro materiale documentario esclusi dal prestito	7
5.3.1.1 Altri documenti esclusi dal prestito collocati nella Biblioteca centrale	7
5.3.1.2. Altri documenti esclusi dal prestito collocati nella Biblioteca musicale “Andrea Della Corte”	8
5.3.1.3 Altri documenti esclusi dal prestito collocati nelle altre sedi:	8
5.3.2. Modalità del prestito	8
5.3.3. Rinnovo del prestito	8
5.3.4. Nuovo prestito della medesima pubblicazione	8
5.3.5. Prenotazione del prestito	8
5.3.6. Limitazioni del prestito	9
5.3.7. Deroghe	9
5.3.8. Segnalazione delle condizioni materiali delle opere al momento della loro fruizione	9
5.3.9. Sostituzione delle opere danneggiate	9
5.3.10. Smarrimento o furto	10
5.3.11. Ritardi nella restituzione	10
5.3.12. Prestito intrasistema	10
5.3.13. Prestito interbibliotecario (<i>Interlibrary Loan</i>) e fornitura di documenti (<i>Document Delivery</i>) da altre Biblioteche italiane	11
5.3.14. Prestito interbibliotecario (<i>Interlibrary Loan</i>) e fornitura di documenti (<i>Document Delivery</i>) ad altre Biblioteche italiane	11
5.3.15. Prestito di libri parlati	12

5.4.0. Internet e Wi-Fi	12
5.4.1 Navigazione in Internet da postazioni fisse	13
5.4.1.1. Limitazioni d'uso delle postazioni fisse	13
5.4.2. Navigazione in Internet in modalità Wi-Fi	13
5.5. Proposte d'acquisto	14
5.6. Cataloghi	14
5.7. Servizi <i>on-line</i> via web	14
5.8. Servizi di riproduzione del materiale documentario	15
5.9. Attività culturali e di promozione della lettura	15
5.10. Visite guidate	15
5.11. Servizi per disabilità o difficoltà di lettura	15
5.12.1. Iscrizione ai servizi	16
5.12.2. Modalità d'iscrizione	16
5.12.3. Tessera d'iscrizione	16
1.13. Orari di apertura, indirizzi e accessibilità	16
1.14. Utilizzo degli armadietti per le borse	17
1.14.1. Responsabilità dei beni depositati	17
1.14.2. Modalità d'uso degli armadietti per le borse.	17
1.14.3. Copie di sicurezza delle chiavi	17
1.14.4. Smarrimento della chiave	17
1.14.5. Mancato ritiro degli oggetti personali	17
1.15. Oggetti rinvenuti nelle biblioteche civiche torinesi	17
6. INFORMAZIONI E ASSISTENZA	18
7. SEGNALAZIONI E RECLAMI	18
8. SANZIONI	18
9.1. PRINCIPI E STANDARD DI QUALITÀ PER L' EROGAZIONE DEI SERVIZI	18
9.1.1. Uguaglianza	18
9.1.2. Imparzialità e riservatezza	19
9.1.3. Continuità	19
9.1.4. Diritto di scelta	19
9.1.5. Partecipazione	19
9.1.6. Efficacia ed efficienza	19
9.1.7. Accessibilità	19
9.1.8. Gratuità	19
9.1. Specifiche di qualità	20

1. CARTA DEI SERVIZI DELLE BIBLIOTECHE CIVICHE TORINESI

1. La Carta dei Servizi descrive le modalità di erogazione dei servizi del sistema bibliotecario urbano della Città di Torino allo scopo di facilitarne la fruizione, in un'ottica di trasparenza e costante miglioramento del rapporto delle Biblioteche civiche torinesi con i propri utenti, nell'ambito delle azioni di perseguimento e certificazione della qualità dei servizi e seguendo uno schema di presentazione comune anche agli altri servizi comunali.

2. FINALITÀ

1. Principali finalità delle Biblioteche civiche torinesi sono:

- a) promuovere l'accesso alla conoscenza, la diffusione dell'informazione scritta e audiovisiva, la pratica della lettura, l'aggiornamento e la formazione permanente, favorendo la creatività, lo studio, la ricerca, l'elaborazione critica, l'incontro e il confronto delle idee e delle esperienze nei diversi campi del sapere;
- b) fornire alle diverse componenti sociali della comunità locale le risorse informative e documentarie che possono contribuire a promuovere la qualità della vita individuale e collettiva, valorizzando anche la pluralità delle etnie e delle tradizioni culturali;
- c) tutelare, conservare e valorizzare i fondi antichi e gli altri beni e risorse documentarie che compongono il patrimonio culturale delle Biblioteche civiche torinesi, perché questo venga trasmesso alle nuove generazioni e sia fonte di studio e avanzamento culturale;
- d) favorire la conoscenza della storia, delle tradizioni, dell'ambiente locali, in primo luogo attraverso l'insieme di libri e altre risorse documentarie in cui è sedimentato il patrimonio di sapere e di conoscenza, che la comunità torinese ha saputo esprimere nel corso della sua storia.

2. I valori ideali ai quali le Biblioteche Civiche ispirano la propria azione sono quelli enunciati nel *Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche* (1994) e nelle *Linee Guida IFLA/Unesco per lo sviluppo del servizio bibliotecario pubblico* (2001) che definiscono la missione della biblioteca pubblica nella società contemporanea.

3. I servizi offerti dalle Biblioteche civiche torinesi le connotano come:

- a) luoghi per la conoscenza, in grado di offrire informazioni, libri e periodici sia cartacei sia digitali, altri documenti sonori, audiovisivi e multimediali, non solo per lo studio e la ricerca, ma anche per soddisfare curiosità personali e esigenze legate alla vita quotidiana e per l'intrattenimento personale nel tempo libero;
- b) luoghi per l'incontro, in grado di offrire opportunità di incontro, dialogo e integrazione culturale, generazionale, familiare, sociale, anche grazie ad appositi spazi destinati alle conferenze, a iniziative di istruzione permanente e ad altre attività animate e espositive.

4. Per il perseguimento delle finalità sopra indicate, le Biblioteche civiche torinesi promuovono altresì la cultura e le professionalità biblioteconomiche, attraverso la formazione permanente, la ricerca, la sperimentazione e l'apposito fondo documentario della Biblioteca civica centrale.

3 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

3.1 Sedi

1. Le Biblioteche civiche torinesi sono organizzate in forma di Sistema bibliotecario urbano, articolato in servizi centrali (Acquisti e servizi amministrativi; Coordinamento applicazioni informatiche; Documenti; Fondi speciali e studi locali) e in più sedi di servizio al pubblico tra loro collegate e complementari: Biblioteca civica centrale, Biblioteca civica musicale "Andrea Della Corte", Biblioteche zonali, Biblioteche carcerarie (con accesso riservato ai detenuti e al personale), altre strutture, servizi e punti di servizio convenzionati, i cui indirizzi e orari sono elencati nel sito web delle Biblioteche civiche torinesi www.comune.torino.it/cultura/biblioteche (di

seguito indicato sito web).

3.2. Risorse documentarie

1. Per il perseguimento delle finalità e dei compiti di istituto, le Biblioteche civiche torinesi si avvalgono delle risorse documentarie nelle diverse forme in cui risultano disponibili: libri, periodici e altri documenti scritti, figurativi, audiovisivi, multimediali, su supporti cartacei, fotografici, magnetici, digitali e di ogni altra tipologia. Nella [Carta delle collezioni](#), cui si rinvia, vengono esplicitate le motivazioni delle scelte che sono alla base dello sviluppo e della gestione delle raccolte documentarie delle Biblioteche civiche torinesi.

2. Le Biblioteche civiche assicurano l'accesso a risorse documentarie disponibili nelle proprie sedi e ad altre disponibili attraverso la rete telematica (p.es. gli *e-book*) e/o il prestito interbibliotecario.

3. Le Biblioteche civiche provvedono all'incremento del patrimonio documentario nelle sue diverse tipologie e nel rispetto del pluralismo informativo e della qualità bibliografica, avviene mediante:

- a) acquisti;
- b) doni (si veda il [Disciplinare per la donazione del materiale documentario](#));
- c) scambi;
- d) acquisizioni in base alla normativa sul deposito legale;
- e) depositi e comodati di libri e altre risorse documentarie di soggetti terzi.

4. Si tiene conto delle esigenze di pluralismo informativo e qualità bibliografica nella copertura delle diverse aree tematiche, sia nella selezione delle novità editoriali sia nella copertura delle lacune riscontrate nel patrimonio documentario esistente, anche a causa del deterioramento legato all'uso.

5. Le Biblioteche civiche offrono l'opportunità di effettuare proposte di acquisto, alle quali forniscono risposte entro 30 giorni, motivando in particolare eventuali dinieghi.

6. Le attività di trattamento bibliografico e catalogazione sono condotte tenendo conto dello stato dell'arte e degli standard internazionali e nazionali del settore, nell'intento di perseguire la più ampia politica di integrazione dei canali di accesso alle risorse documentarie a livello locale, regionale, nazionale e internazionale. Per tale motivo le Biblioteche civiche torinesi aderiscono al Servizio bibliotecario nazionale (Sbn), in qualità di Polo torinese (BCT).

7. Per garantire l'aggiornamento e l'efficacia documentaria delle raccolte, le Biblioteche civiche operano periodici interventi di verifica, finalizzati anche allo scarto e/o macero del materiale bibliografico deteriorato dall'uso, obsoleto, superato o comunque non più idoneo a fornire un servizio adeguato alle esigenze informative e documentarie cui sono chiamate a rispondere, fatti salvi gli idonei interventi conservativi, di legatoria e restauro per il materiale documentario raro e di pregio o comunque destinato alla conservazione.

8. È esclusa qualsiasi responsabilità delle Biblioteche civiche e per esse del Comune di Torino, per eventuali usi illeciti e/o danni derivanti dall'uso delle risorse documentarie rese disponibili attraverso i diversi servizi fruibili dall'utenza.

3.3 Personale

1. Il personale in servizio (di ruolo, temporaneo e volontario) deve:

- a) essere identificabile in ogni momento dal pubblico tramite esibizione di apposito cartellino di riconoscimento, sul quale sono indicati un numero o una sigla identificativi e il ruolo ricoperto, nell'intento di facilitare l'identificazione da parte degli utenti;
- b) assistere l'utente nelle ricerche e nella localizzazione dei documenti con cortesia ed imparzialità, senza discriminazione alcuna, in base alle proprie competenze e mansioni, direttamente o indirizzando ai colleghi preposti;
- c) garantire efficienza ed efficacia nell'erogazione del servizio;

- d) garantire il rispetto della privacy nella gestione dei dati personali ai quali ha accesso;
 - e) rispettare gli standard della presente Carta.
2. Se non individuabile già dal sistema di tracciamento, nelle comunicazioni telematiche ogni operatore riporta i propri dati identificativi, corredati di numero telefonico e/o indirizzo e-mail per facilitare le successive comunicazioni.

4. DESTINATARI DEL SERVIZIO

1. L'insieme dei servizi e risorse documentarie e informative delle Biblioteche civiche è rivolto a tutti.
2. Particolari servizi o modalità di fruizione sono destinati a specifiche categorie di utenti, quali bambini e ragazzi, utenti con disabilità o patologie che provochino impedimento alla lettura, ammalati e degenti di ospedali, ospiti di case di riposo, detenuti.
3. Le Biblioteche civiche non hanno obblighi né responsabilità di custodia dei minori. I minori di anni 12 devono entrare in biblioteca accompagnati da una persona adulta, che eserciti la potestà genitoriale o da questa autorizzata, che non può lasciarli senza sorveglianza.
4. Tutti gli utenti, nel rispetto della normativa vigente e in base alla presente Carta dei servizi, hanno diritto a:
 - a) accedere ai servizi e alle strutture senza discriminazioni di sesso, razza, religione, condizione sociale;
 - b) avere la garanzia della massima riservatezza sui dati personali usati per l'erogazione del servizio;
 - c) essere informati sui servizi, le attività e le iniziative culturali offerti dalle Biblioteche civiche;
 - d) partecipare allo sviluppo delle raccolte, attraverso suggerimenti e proposte d'acquisto;
 - e) ottenere un servizio di buona qualità e soddisfacente, secondo gli standard di qualità previsti dalla presente Carta;
 - f) inoltrare suggerimenti, richieste e segnalazioni su ogni aspetto del servizio.
5. Tutti gli utenti sono tenuti a:
 - a) osservare le prescrizioni della presente Carta dei servizi e le altre disposizioni della Direzione che regolano il servizio;
 - b) non utilizzare l'edificio, i servizi e le dotazioni documentarie e strumentali delle Biblioteche per fini diversi da quelli indicati nella presente Carta dei servizi;
 - c) trattare con cura i documenti ricevuti in prestito o consultati in sede;
 - d) non arrecare danni alle strutture e agli arredi;
 - e) non lasciare senza sorveglianza i minori di 12 anni da loro accompagnati;
 - f) dare la precedenza, in caso di code, alle persone disabili e alle donne incinte;
 - g) non ostacolare il passaggio sulle scale e le vie di esodo occupando in forme improprie tali spazi; non recare con sé bagagli eccedenti le necessità di utilizzo dei servizi bibliotecari;
 - h) non consumare cibi o bevande, eccetto l'acqua, nelle sale di lettura, nelle sale laboratoriali e nelle aree che ospitano gli scaffali con le collezioni librerie accessibili al pubblico;
 - i) non entrare nelle Biblioteche sotto influenza di alcol o sostanze stupefacenti;
 - j) non entrare nelle sedi in condizioni di igiene personale atte a infastidire gli altri utenti;
 - k) non introdurre cani non al guinzaglio e non muniti di museruola, ad eccezione dei cani di piccola taglia che possono essere tenuti in braccio o in borsa. I proprietari o detentori devono comunque avere cura a che i cani non sporchino e non creino disturbo o danno alcuno;

- l) adottare, più in generale, un comportamento rispettoso della corretta convivenza civile, nei confronti degli altri utenti e del personale;
- m) partecipare alle esercitazioni di evacuazione e attenersi alle istruzioni degli addetti alla sicurezza in caso di emergenza;
- n) non effettuare riprese fotografiche o video all'interno delle sedi senza l'autorizzazione della Direzione;
- o) non questuare né proporre l'acquisto di merci o servizi;
- p) non distribuire materiale pubblicitario né affiggere manifesti o volantini senza l'autorizzazione della Direzione.

.MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

1. La descrizione dettagliata dei servizi, delle attività e delle modalità di fruizione è consultabile nel sito web.
2. È altresì possibile ottenere specifiche informazioni rivolgendosi al personale delle singole sedi.

5.1. Informazioni e consulenze bibliografiche

1. Le Biblioteche civiche torinesi offrono assistenza per le ricerche catalografiche e bibliografiche effettuate dall'utente, relative al loro patrimonio documentario e/o a quello altrimenti disponibile.
2. Al servizio effettuato in presenza dell'utente si affiancano quelli effettuati via telefono, per corrispondenza (preferibilmente via posta elettronica) e in risposta a richieste pervenute tramite il modulo *on-line*, denominato *Chiedi alle biblioteche*, accessibile dalla sezione *Ricerche e cataloghi* del sito web, dove sono disponibili anche ulteriori dettagli sulle modalità di fruizione.
3. Hanno normalmente precedenza le richieste presentate di persona nelle sedi.

5.2. Consultazione e lettura in sede

1. Ogni cittadino può liberamente entrare nelle biblioteche e negli altri punti di servizio del Sistema bibliotecario urbano, consultare libri, giornali e riviste conservati a scaffale aperto (cioè direttamente accessibile al pubblico), sostare a studiare o a leggere in spazi specifici, organizzati tenendo conto delle fasce di età dell'utenza destinataria e/o della tipologia dei materiali documentari.
2. Di norma la ricerca dei documenti collocati a scaffale aperto è affidata agli utenti stessi, cui vengono fornite le necessarie informazioni per il reperimento dei documenti. Qualora la ricerca fallisca o comunque l'utente ne faccia richiesta, il personale della biblioteca è tenuto ad assistere l'utente nella ricerca.
3. La ricollocazione a scaffale e il riordino delle pubblicazioni nelle sezioni a scaffale aperto devono essere effettuati dal personale della Biblioteche, per garantirne il corretto posizionamento negli scaffali. Gli utenti sono pertanto invitati a lasciare sui tavoli di lettura o negli spazi indicati a tal fine le pubblicazioni consultate in sede.
4. È possibile far riservare a proprio nome i materiali consultati in sede, per un massimo di 7 giorni.

5.2.1. Fruizione di documenti collocati nella Biblioteca centrale e nella Biblioteca musicale "Andrea Della Corte"

1. Gli utenti possono accedere liberamente alle pubblicazioni collocate nelle Sale di consultazione.
2. Il materiale documentario collocato a scaffale chiuso (cioè non direttamente accessibile al pubblico), in sede o in magazzini esterni, deve essere richiesto compilando l'apposito modulo. Possono essere richiesti fino a 6 documenti per volta. Al ricevimento delle opere richieste è possibile richiedere altri 6 documenti. L'utente deve consegnare al personale un documento di identità o riconoscimento valido ai sensi di legge, che viene trattenuto per

tutta la durata della consultazione e viene restituito alla riconsegna delle opere o dopo la registrazione dell'eventuale prestito delle medesime.

3. I manoscritti e le opere rare o di pregio della Biblioteca centrale si consultano presso l'Ufficio Manoscritti e rari, da parte di utenti che abbiano compiuto il 18° anno d'età, previa compilazione di apposito modulo e presentazione di un documento di identità o riconoscimento valido ai sensi di legge, che viene trattenuto per tutta la durata della consultazione e restituito alla riconsegna delle opere.

4. Eventuali deroghe per i minori di 18 anni possono essere autorizzate dalla Direzione, valutando per i singoli casi l'effettiva esigenza e le eventuali precauzioni da adottarsi.

5. Le stesse modalità vigono per la consultazione dei manoscritti e delle opere rare o di pregio della Biblioteca musicale "Andrea Della Corte", ove si consultano ai posti di lettura assegnati dal personale.

5.2.2. Fruizione di documenti collocati in depositi esterni della Biblioteca centrale e della Biblioteca musicale "Andrea Della Corte"

1. Le opere custodite in depositi esterni escluse dal prestito sono messe a disposizione dei richiedenti con cadenza quindicinale presso la Biblioteca centrale e la Biblioteca musicale "Andrea Della Corte", previa compilazione dell'apposito modulo.

2. Le opere custodite in depositi esterni ammesse al prestito sono messe a disposizione dei richiedenti con cadenza quindicinale, previa prenotazione. L'utente viene avvisato telefonicamente, via e-mail o SMS dell'arrivo in Biblioteca del materiale documentario richiesto.

5.2.3. Fruizione di documenti collocati nelle Biblioteche zonali e nei Punti prestito

1. Gli utenti possono accedere liberamente alle pubblicazioni collocate a scaffale aperto.
2. Per la consultazione di libri e altro materiale documentario non accessibili a scaffale aperto, a richiesta del personale l'utente deve consegnare un documento di identità o riconoscimento valido ai sensi di legge o la tessera d'iscrizione, che vengono trattenuti per tutta la durata della consultazione e vengono restituiti alla riconsegna delle opere o dopo la registrazione dell'eventuale prestito delle medesime.

5.3. Prestito

1. Presso le Biblioteche civiche, oltre alla possibilità della lettura in sede, gli utenti possono ottenere il prestito dei libri e degli altri generi di documenti disponibili a tal fine, cioè per potersene avvalere fuori dalla sede (per il prestito di e-book, punto 5.7 comma 2).

2. Il prestito è effettuato nel rispetto della vigente normativa sulla protezione del diritto d'autore e con le esclusioni esplicitate nei paragrafi seguenti.

3. Gli utenti del servizio di prestito (e chi eserciti la potestà genitoriale nel caso di minori) sono responsabili della buona conservazione del materiale documentario avuto in prestito e ne rispondono anche in caso di furto o smarrimento.

5.3.1. Pubblicazioni e altro materiale documentario esclusi dal prestito

1. In considerazione delle caratteristiche e delle specifiche finalità delle raccolte, sono esclusi dal prestito:

- a) i manoscritti, gli incunaboli, le cinquecentine, il materiale iconografico (disegni, incisioni, bozzetti, fotografie, cartoline e illustrazioni in genere), il materiale d'archivio (dattiloscritti, bozze di stampa, ritagli, carte sciolte e simili) e in generale i libri e gli opuscoli di particolare valore per pregio tipografico, bibliografico, storico, artistico, per rarità o per importanza scientifica;
- b) le pubblicazioni stampate da più cinquant'anni;
- c) il materiale audiovisivo e informatico che la normativa vigente escluda dal prestito;
- d) le opere il cui stato di conservazione renda pregiudizievole la loro messa a disposizione per il prestito;

- e) le opere appartenenti a fondi acquisiti con clausola di esclusione dal prestito;
- f) le opere non ancora inventariate;
- g) le altre opere che siano escluse dal prestito o soggette a limitazioni del medesimo, per particolari motivi, dalla Direzione;
- h) l'altro materiale documentario di seguito elencato, per le diverse sedi.

5.3.1.1 Altri documenti esclusi dal prestito collocati nella Biblioteca centrale:

- a) le pubblicazioni stampate da più cinquant'anni;
- b) gli atlanti, le carte geografiche;
- c) i periodici e le collezioni legali;
- d) le opere appartenenti alla sezione di conservazione e ricerca dedicata agli studi locali (Sezione Piemonte);
- e) le opere appartenenti alla sezione di conservazione e ricerca dedicata alla letteratura per l'infanzia (Sezione Ragazzi).

5.3.1.2. Altri documenti esclusi dal prestito collocati nella Biblioteca musicale "Andrea Della Corte":

- a) i periodici e le opere della Sezione Collezioni musicali e dei fondi Andrea Della Corte, Alberto Testa, Sara Acquarone;
- b) il materiale audiovisivo su supporto non digitale in formato u-matic;
- c) il materiale audiovisivo su supporto digitale e quello informatico esclusi dal prestito ai sensi della normativa vigente;
- d) le pubblicazioni di musica a stampa escluse dal prestito in base alla normativa vigente.

5.3.1.3 Altri documenti esclusi dal prestito collocati nelle altre sedi:

- a) l'ultimo fascicolo pervenuto dei periodici in abbonamento;

5.3.2. Modalità del prestito

1. Ciascun utente, esibendo la tessera di iscrizione ai servizi, o, se non l'ha con sé, un documento di identità o riconoscimento valido ai sensi di legge, può avere contemporaneamente in prestito fino a 40 documenti, tra i quali:

- a) non più di 12 cd musicali;
- b) non più di 6 dvd/vhs;
- c) non più di 6 fascicoli di periodici, inclusi eventuali materiali allegati;
- d) non più di 1 corso di lingua.

2. Le opere devono essere restituite entro 30 giorni dal giorno del prestito, eccetto il materiale audiovisivo e i fascicoli arretrati dei periodici, che devono essere restituiti entro 7 giorni.

3. La restituzione dei documenti, eccetto il materiale audiovisivo e i fascicoli arretrati dei periodici, può avvenire in una qualsiasi delle Biblioteche civiche.

4. Il materiale audiovisivo e i fascicoli arretrati dei periodici devono essere ritirati e riconsegnati nelle rispettive sedi di appartenenza.

5.3.3. Rinnovo del prestito.

1. Nei cinque giorni precedenti e fino a quattro giorni dopo il termine di scadenza del prestito è consentito un rinnovo immediato per altri 30 giorni, non ripetibile. Il rinnovo è effettuabile anche telefonicamente o via web.

2. Se nel frattempo il libro è stato prenotato da un altro utente, il rinnovo non è consentito e il volume deve essere restituito.

3. Il prestito del materiale audiovisivo e dei fascicoli arretrati dei periodici non è rinnovabile.

5.3.4. Nuovo prestito della medesima pubblicazione

1 Il materiale audiovisivo e i fascicoli arretrati dei periodici non possono essere presi nuovamente in prestito dallo stesso utente nello stesso giorno in cui li restituisce.

5.3.5 Prenotazione del prestito

1. Gli utenti iscritti ai servizi delle Biblioteche civiche possono prenotare di persona in una qualsiasi sede oppure telefonicamente o mediante i servizi personalizzati del catalogo *online*, venendo inseriti in lista di attesa, i seguenti documenti:

- a) libri disponibili per il prestito presenti in una qualsiasi sede del Sistema bibliotecario urbano o nei depositi decentrati;
- b) libri in prestito ad altri utenti.

2. È possibile avere attive contemporaneamente fino a 10 prenotazioni.

3. Prima di presentarsi per il ritiro, comunque sia stata effettuata la prenotazione, occorre attendere l'e-mail o la telefonata di conferma che il libro sia pronto al prestito nella biblioteca indicata a tal fine dall'utente al momento della prenotazione.

4. Qualora l'utente non ritiri il libro entro 6 giorni dalla comunicazione che esso è pronto al prestito, questo passerà in prestito al lettore che segua nella lista di attesa o, in assenza di altre prenotazioni, tornerà a disposizione di tutti gli utenti nella biblioteca di provenienza.

5. Gli utenti sospesi dal prestito non possono effettuare nuove prenotazioni; eventuali prenotazioni già effettuate non verranno evase fino alla riammissione al prestito e i documenti prenotati saranno nel frattempo disponibili per gli altri utenti.

5.3.6 Limitazioni del prestito

1. La Direzione delle Biblioteche civiche può disporre, per particolari motivi, l'esclusione o specifiche limitazioni del prestito di opere ordinariamente disponibili per il prestito.

2. In periodi di particolare richiesta di determinate opere, qualora non sia possibile mettere a disposizione del pubblico un numero sufficiente di copie, i responsabili dei servizi al pubblico delle singole sedi possono ridurre temporaneamente la durata del prestito di tali opere oppure escludere dal prestito l'unica o alcune delle copie possedute.

3. Per particolari esigenze, i Responsabili delle singole sedi possono chiedere la restituzione anticipata delle opere in prestito. L'utente che, per tale motivo, abbia dovuto restituire anticipatamente le opere ha la precedenza nel riaverle in prestito, appena siano nuovamente disponibili.

5.3.7 Deroghe

1. Laddove non espressamente vietato dalla legge e per quanto non riferibile al punto 5.3.1 comma 1 lettera a) della presente Carta, eventuali deroghe possono essere autorizzate in base alla specificità del caso, anche con l'osservanza di cautele specifiche e limitazioni della durata del prestito.

2. Nella Biblioteca civica centrale, per particolari esigenze, può essere chiesto alla Direzione di autorizzare specifiche deroghe alle limitazioni fissate per il prestito dalle presenti norme. Alla richiesta, motivata e presentata in forma scritta, è data risposta nei termini di legge, con motivazione dell'eventuale diniego. Il prestito eccezionale di un volume, qualsiasi sia la durata accordata (in ogni caso non più di 30 giorni), non è rinnovabile e non costituisce un precedente per ottenere deroghe future sullo stesso volume. Non è permesso ottenere più di 3 prestiti eccezionali alla volta.

3. Nelle altre sedi, per particolari e motivate esigenze, specifiche deroghe ai limiti fissati per il prestito dalle presenti norme possono essere richieste, in forma scritta per la Biblioteca civica musicale "Andrea Della Corte" e anche verbalmente nelle altre, al Responsabile della sede, che motiverà l'eventuale diniego.

5.3.8 Segnalazione delle condizioni materiali delle opere al momento della consegna

1. Al momento della consultazione o del prestito l'utente è tenuto a controllare l'integrità dei documenti e a segnalare eventuali anomalie
2. In caso di mancata segnalazione, i danni riscontrati al rientro dei documenti saranno considerati responsabilità dell'utente.

5.3.9 Sostituzione delle opere danneggiate

1. In caso di danneggiamento delle opere avute in lettura o in prestito, l'utente è tenuto a fornire un'altra copia della medesima pubblicazione, anche ricorrendo al mercato antiquario.
2. Qualora l'utente sia impossibilitato a reperire il nuovo esemplare, si applicheranno le possibilità alternative previste in caso di smarrimento (v. 5.3.10).
3. In caso di recidiva o comunque in base alla gravità dei casi, fermi restando gli obblighi dell'utente relativi al risarcimento, la Direzione delle Biblioteche civiche può escludere temporaneamente o definitivamente l'utente dall'accesso alle sedi e ai servizi, con provvedimento motivato e dandone preventiva informazione all'Assessore competente e al Segretario generale del Comune di Torino.
4. Per eventuali danneggiamenti o alterazioni delle condizioni materiali di opere date in lettura o in prestito a minori, la responsabilità e il dovere del risarcimento ricadono su chi eserciti la potestà genitoriale.

5.3.10 Smarrimento o furto

1. In caso di smarrimento o furto delle opere avute in lettura o in prestito, l'utente è tenuto a fornire un'altra copia della medesima pubblicazione, anche ricorrendo al mercato antiquario.
2. Solo nella dimostrata impossibilità di reperire l'opera nella medesima edizione e in adeguate condizioni di fruibilità per il suo stato di conservazione, l'utente può essere autorizzato dal Responsabile dei servizi al pubblico della sede ad acquistare un esemplare di altra edizione della stessa opera, di valore venale non inferiore, oppure a risarcire in denaro il danno, nella misura stabilita dalla Direzione in base al prezzo desumibile, secondo i casi, dalle quotazioni di mercato o dall'applicazione degli indici di rivalutazione dell'Istat.
3. Nel caso di opere non più disponibili in commercio, se opportuno, potrà essere chiesto come ulteriore risarcimento l'ammontare della spesa per acquisire una riproduzione (scansione digitale, fotocopia, microfilm, ecc.) di esemplari posseduti da altre Biblioteche o da privati.
4. Per lo smarrimento o furto di opere in prestito a minori, la responsabilità e il dovere del risarcimento ricadono su chi eserciti la potestà genitoriale.
5. L'utente che non provveda a sostituire o risarcire i documenti avuti in prestito sarà sospeso dal servizio di prestito presso tutte le sedi delle Biblioteche civiche, finché non regolarizzi la propria situazione.

5.3.11 Ritardi nella restituzione

1. La mancata restituzione del materiale alla scadenza del prestito comporta l'esclusione automatica dai servizi di prestito e di navigazione Internet presso tutte le sedi delle Biblioteche civiche torinesi.
2. All'atto della restituzione, l'utente rimarrà sospeso dal servizio di prestito per un periodo pari al ritardo accumulato e comunque non superiore a un mese di esclusione dal servizio la prima volta (a far data dall'entrata in vigore della prima Carta dei servizi e cioè dal 17-02-2015) e a sei mesi di esclusione dal servizio in caso di recidiva.
3. Compete alla Direzione delle Biblioteche civiche la decisione circa eventuali esenzioni o riduzioni del periodo di sospensione, per specifici casi e in base alle giustificazioni addotte dall'utente.
4. Per sospensioni fino a 30 giorni, la decisione su esenzioni o riduzioni è demandata ai

Responsabili delle sedi e al Responsabile dei servizi al pubblico per la Biblioteca civica centrale.

5.3.12 Prestito intrasistema

1. Gli utenti possono prenotare e ottenere in prestito, indicando presso quale sede del Sistema bibliotecario urbano intendono ritirarli, libri posseduti da qualsiasi sede abilitata al prestito intrasistema e gli altri ammessi al prestito che siano collocati in depositi esterni.
2. Per il numero massimo di volumi prenotabili, v. il punto 5.3.5.2.
3. Dal prestito intrasistema sono esclusi i documenti audiovisivi, multimediali e i fascicoli dei periodici.

5.3.13 Prestito interbibliotecario (*Interlibrary Loan*) e fornitura di documenti (*Document Delivery*) da altre Biblioteche italiane

1. Gli utenti iscritti ai servizi delle Biblioteche civiche torinesi possono ottenere in prestito (*ILL-Interlibrary loan*) libri e altri documenti disponibili presso altre biblioteche italiane, dietro pagamento dei corrispettivi dovuti e nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore.
2. Occorre presentare le richieste all'Ufficio informazioni bibliografiche della Biblioteca civica centrale.
3. Ci si può rivolgere al medesimo Ufficio per le eventuali ricerche preliminari, anche mediante e-mail (biblioteche.ill@comune.torino.it) o telefonicamente (01101129812).
4. L'Ufficio Informazioni bibliografiche, dopo aver fatto sottoscrivere all'utente l'apposito modulo con l'impegno a rispettare le condizioni di prestito e a pagare i corrispettivi dovuti, procederà a inoltrare la richiesta.
5. I corrispettivi dovuti sono costituiti dall'importo richiesto dalla Biblioteca di provenienza per l'invio del documento e dall'importo dovuto alle Biblioteche civiche torinesi per le spese di restituzione del medesimo, al termine del prestito, alla Biblioteca di provenienza.
6. Nel sito web, alla sezione *Usare la biblioteca*, è indicato l'ammontare del corrispettivo dovuto per l'anno corrente, per le spese di restituzione, in base alle tariffe stabilite dalla Giunta comunale.
7. Le richieste di prestito interbibliotecario verranno inoltrate alle Biblioteche destinatarie entro tre giorni lavorativi. Qualora lo stesso utente presenti contemporaneamente più di tre richieste, esse verranno evase progressivamente, compatibilmente con le richieste ricevute da parte di altri utenti.
8. Le Biblioteche civiche non rispondono dei tempi d'arrivo dei documenti richiesti, essendo essi determinati da fattori esterni contingenti (velocità di risposta delle biblioteche prestanti, efficienza dei servizi postali ecc.). All'arrivo dei documenti l'utente riceverà, entro una giornata lavorativa, un avviso telefonico oppure tramite posta elettronica.
9. Salve diverse indicazioni della Biblioteca prestante, il prestito ha la durata di 30 giorni dalla data di consegna all'utente e non è rinnovabile.
10. Qualora la Biblioteca prestante prescriva l'esclusione dal prestito esterno, le opere ottenute attraverso il prestito interbibliotecario potranno essere consultate solo in sede.
11. Con le medesime modalità, nel rispetto della vigente normativa sul diritto d'autore, può essere fruito il servizio di riproduzione e fornitura (*Document delivery*) di articoli e altri documenti disponibili presso altre biblioteche italiane.
12. I corrispettivi dovuti per ottenere tali riproduzioni sono costituiti dall'importo richiesto dalla Biblioteca di provenienza per la riproduzione e l'invio del documento.

5.3.14 Prestito interbibliotecario (*Interlibrary Loan*) e fornitura di documenti (*Document Delivery*) ad altre Biblioteche italiane

1. Altre biblioteche italiane, se garantiscono condizioni di reciprocità nell'erogazione del servizio di prestito interbibliotecario, possono richiedere in prestito (*ILL-Interlibrary loan*) documenti alle Biblioteche civiche torinesi, anche per conto di loro utenti. La richiesta di

prestito interbibliotecario può essere inoltrata mediante e-mail (biblioteche.ill@comune.torino.it) oppure posta ordinaria.

2. Nella richiesta devono essere specificati i dati anagrafici della biblioteca richiedente, i riferimenti bibliografici del documento richiesto e, ove possibile, la sua collocazione, reperibile attraverso il catalogo *on-line* delle Biblioteche civiche torinesi. Sarà fornita una risposta di accettazione o di motivato diniego entro tre giorni lavorativi dalla richiesta, tramite posta elettronica o telefono.

3. Possono essere richiesti in prestito interbibliotecario documenti a stampa pubblicati negli ultimi cinquant'anni, con l'esclusione delle novità editoriali acquisite dalle Biblioteche civiche negli ultimi due anni. Le esclusioni previste al punto 5.3.1. valgono anche per il prestito interbibliotecario.

4. La Biblioteca richiedente deve rendersi garante del rispetto delle scadenze indicate e del versamento del corrispettivo dovuto dall'utente a rimborso delle spese sostenute, deve rispedito a proprio carico il documento mediante raccomandata assicurata e, in caso di smarrimento o danneggiamento, rimborsare il valore del documento prestato. Il corrispettivo dovuto a titolo di rimborso delle spese dovrà essere corrisposto secondo le modalità che verranno indicate al momento dell'erogazione del prestito.

5. Nel sito web, alla sezione *Usare la biblioteca*, è indicato l'ammontare del corrispettivo per l'anno corrente, in base alle tariffe stabilite dalla Giunta comunale.

6. Salve diverse disposizioni della Direzione per casi particolari, il prestito ha la durata di 30 giorni dalla data di consegna all'utente, restando comunque esclusi i tempi spedizione e non è rinnovabile.

7. Con le medesime modalità, nel rispetto della vigente normativa sul diritto d'autore, potranno essere richieste riproduzioni (*Document delivery*) di articoli e altri documenti riproducibili presenti nelle raccolte delle Biblioteche civiche.

5.3.15 Prestito di libri parlati

1. Gli utenti che, al momento dell'iscrizione ai servizi delle Biblioteche civiche o anche successivamente, abbiano presentato la documentazione attestante la loro disabilità visiva o comunque la certificazione di patologie che provocano difficoltà nella lettura vengono ammessi al prestito e, se disponibile, al download dei libri parlati disponibili presso le Biblioteche civiche torinesi.

2. L'ammissione al prestito dei libri parlati può essere ottenuta sia dagli utenti interessati sia da persone da loro delegate, in una qualsiasi sede delle Biblioteche civiche o in un punto di servizio convenzionato abilitato alle iscrizioni oppure a distanza.

3. Le richieste di iscrizione a distanza o per delega vanno presentate attraverso l'apposito modulo di iscrizione (disponibile presso le sedi, richiedibile telefonicamente al numero 01101129826 o scaricabile dal sito web, sezione *Lettura accessibile*).

4. L'iscrizione a distanza o per delega deve essere completata allegando copia di un documento di identità o di riconoscimento dell'iscritto e copia della certificazione richiesta. In caso di iscrizione a distanza, tale documentazione può essere trasmessa via e-mail, via fax (01101129900) o inviata a mezzo posta a: Biblioteche Civiche Torinesi, Servizio del libro parlato, Via della Cittadella, 5, 10122 Torino.

5. Si possono avere contemporaneamente in prestito fino a sei libri parlati. Ciascun prestito ha la durata massima di 45 giorni, non rinnovabile.

6. Il prestito interbibliotecario dei libri parlati viene effettuato alle biblioteche o ad altri enti che li richiedano per conto di utenti di cui essi abbiano previamente accertato la disabilità o le patologie, attraverso la documentazione indicata al comma 1.

5.4.0. Internet e Wi-Fi

1. Le Biblioteche civiche torinesi, in base alle attrezzature al momento disponibili nelle singole sedi, offrono la possibilità di navigare in Internet:

- a) mediante postazioni fisse presenti nelle sedi;

- b) in modalità Wi-Fi, da dispositivi personali (pc, tablet, smartphone ecc.).
2. Le Biblioteche civiche torinesi sono responsabili dei soli contenuti direttamente presenti nel proprio sito web e nel proprio catalogo *on-line*.
 3. Le Biblioteche civiche torinesi si impegnano a segnalare con congruo anticipo e almeno il giorno prima, salvo casi di forza maggiore, eventuali sospensioni temporanee della disponibilità del servizio.
 4. Le Biblioteche civiche torinesi non sono responsabili di eventuali malfunzionamenti della rete. Gli utenti possono segnalarli al personale, per l'individuazione dello specifico canale di assistenza in base alla modalità usata per la navigazione.
 5. Il servizio di navigazione in Internet, offerto per gli scopi informativi, educativi e ricreativi propri delle biblioteche pubbliche, è libero e gratuito, con le seguenti precisazioni:
 - a) la navigazione e l'uso delle postazioni avvengono sotto la totale responsabilità dell'utilizzatore;
 - b) in caso di uso improprio o non conforme alle disposizioni di legge o qualora l'utente arrechi disturbo, il personale della Biblioteca può esigerne l'interruzione.

5.4.1 Navigazione Internet da postazioni fisse

1. L'uso delle postazioni fisse è strettamente individuale e avviene sotto l'esclusiva responsabilità di quanti accedano al servizio. Non è consentito cedere ad altri la postazione in uso o le proprie credenziali d'accesso.
2. L'uso delle postazioni è riservato agli iscritti ai servizi delle Biblioteche civiche torinesi che siano in possesso delle credenziali (username e password) rilasciate all'atto dell'iscrizione, o in un momento successivo, su richiesta dell'interessato.
3. L'uso delle postazioni di navigazione Internet è possibile solo se l'utente è in regola con la restituzione dei documenti; l'eventuale sospensione per ritardo o mancata restituzione rende impossibile l'uso delle postazioni per un periodo pari alla durata della sospensione stessa.
4. Per i minori di diciotto anni è necessaria l'autorizzazione scritta di chi eserciti la potestà genitoriale. Per i minori di quindici anni, la navigazione deve avvenire in presenza di chi eserciti la potestà genitoriale o di un adulto autorizzato da chi eserciti la potestà genitoriale.
5. Ogni utente ha a disposizione 45 minuti di navigazione al giorno, per ognuna delle sedi in cui il servizio è attivato. Trascorso il tempo a disposizione, la sessione si interrompe automaticamente e la postazione viene ripristinata con la totale cancellazione dei dati personali dell'utente, a tutela della sua privacy. L'utente può interrompere la navigazione prima del termine dei 45 minuti: il tempo restante può essere fruito nell'arco della stessa giornata.
6. Dalle postazioni di navigazione sono possibili il download e il salvataggio di file su dispositivi personali dell'utente (via USB); non è invece possibile stampare.
7. Il servizio di navigazione Internet da postazione fissa può essere fruito fino a 15 minuti prima della chiusura della biblioteca.

5.4.1.1 Limitazioni d'uso delle postazioni fisse

1. In ciascuna sede, una o più postazioni disponibili per il pubblico possono essere destinate ad usi specifici dalla Direzione delle Biblioteche civiche torinesi, per la migliore funzionalità del servizio e in relazione alle caratteristiche di specifiche basi documentarie.

5.4.2. Navigazione in modalità Wi-Fi

1. L'elenco aggiornato delle sedi in cui è possibile navigare in modalità Wi-Fi, con dispositivi personali (pc, tablet, smartphone ecc.), è pubblicato nel sito web delle Biblioteche civiche torinesi.
2. Il servizio è realizzato mediante l'infrastruttura della rete FreeTorinoWiFi, con le modalità e alle condizioni comunicate all'utente all'atto della registrazione e

dell'autenticazione, fatte salve le specifiche finalità e limitazioni che regolano l'uso del servizio di navigazione in Internet nelle Biblioteche civiche torinesi (v. il punto 5.4.0.5)

3. Il servizio è disponibile esclusivamente attraverso dispositivi personali degli utenti (PC, tablet, smartphone) dotati della relativa interfaccia di rete.

4. L'utilizzo del servizio è possibile previa registrazione diretta a FreeTorinoWiFi, oppure con le credenziali TorinoFacile, SistemaPiemonte, FreeltaliaWiFi o SPID.

5. Le Biblioteche civiche torinesi non sono abilitate alla registrazione né alla gestione delle credenziali degli utenti del servizio FreeTorinoWiFi.

5.5. Proposte d'acquisto

1. Gli utenti iscritti ai servizi delle Biblioteche civiche torinesi possono proporre l'acquisto di documenti, utilizzando il modulo *on-line* disponibile nella sezione *MyDiscovery* del catalogo *on-line* delle Biblioteche civiche torinesi. E' possibile proporre al massimo 15 opere l'anno. E' possibile suggerire acquisti oltre il numero consentito, ma tali proposte vengono considerate come semplici segnalazioni che non generano prenotazioni (vedi 5.5.4).

2. L'accettazione o il rifiuto avvengono in base alla loro rispondenza alle finalità e ai compiti del Sistema bibliotecario urbano e/o della specifica sede per la quale sono formulate, alle risorse finanziarie disponibili, all'effettiva disponibilità sul mercato editoriale. Si tiene altresì conto dell'esistenza di altre copie dell'opera proposta, nell'ambito delle Biblioteche civiche o presso altre biblioteche dell'Area metropolitana, in particolare per pubblicazioni specialistiche o di interesse per un ristretto numero di utenti.

3. Le richieste di novità editoriali dell'anno in corso e dell'anno precedente non generano prenotazioni (vedi 5.5.4) e non verranno prese in considerazione

4. All'arrivo del documento, il/ la proponente viene avvisat* mediante l'inserimento di una prenotazione a meno che l'utente abbia già raggiunto il numero massimo di prenotazioni e/o prestiti o se risulti escluso dal prestito. In questo caso i documenti vengono messi direttamente a scaffale, a disposizione di tutti i lettori.

5.6. Cataloghi

1. I libri e l'altro materiale documentario disponibile nell'ambito del Sistema bibliotecario urbano sono ricercabili *on-line*, attraverso il catalogo informatizzato accessibile sito web delle Biblioteche civiche torinesi.

2. Poiché la conversione in formato digitale delle notizie catalografiche meno recenti è ancora in corso, le ricerche riguardanti i documenti acquisiti anteriormente al 1981 e i fondi speciali della Biblioteca civica centrale e della Biblioteca civica musicale "Andrea Della Corte" devono essere integrate con la consultazione dei cataloghi e dei repertori cartacei presenti in tali sedi.

5.7. Servizi *on-line* via web

1. Consultando il sito web delle Biblioteche civiche torinesi è possibile:

- a) avere informazioni dettagliate su sedi, orari, servizi, procedure e tariffe;
- b) fare ricerche nel catalogo *on-line* e sapere se un documento è disponibile a scaffale o se è in prestito;
- c) utilizzare puntatori ad altre risorse documentarie disponibili via web;
- d) consultare la pagina *Bibliokids* dedicata alle risorse documentarie per l'infanzia disponibili via web;
- e) essere aggiornati sulle iniziative culturali promosse dalle Biblioteche civiche, anche attraverso l'agenda in formato digitale;
- f) consultare bibliografie su argomenti di storia locale o elaborate in occasione di mostre ed eventi promossi dalle Biblioteche civiche;
- g) consultare in formato digitale il posseduto di alcuni fondi dell'Ufficio Manoscritti e

rari;

h) visitare mostre virtuali.

2. Gli iscritti ai servizi delle Biblioteche civiche torinesi possono anche:

a) utilizzare la Biblioteca digitale per prendere in prestito *e-book* e accedere a risorse elettroniche (periodici *on-line*, musica, corsi *on-line*), con le modalità indicate nel sito web, alla sezione *Usare la biblioteca*;

b) prenotare il prestito di libri, controllare lo stato delle proprie prenotazioni e le scadenze dei propri prestiti, prorogare ove possibile i medesimi;

c) creare un profilo personale su cui salvare le proprie ricerche e conservare memoria dei documenti presi in prestito;

d) inserire proposte di acquisto e verificare lo stato dell'iter della proposta stessa (5.5);

e) commentare e/o votare i libri e i documenti posseduti dalle Biblioteche civiche;

f) se ammessi a fruire dei libri parlati (5.3.15), possono effettuare il download dal catalogo dei libri parlati disponibili in formato digitale.

5.8. Riproduzione del materiale documentario

1. Nelle sedi provviste di fotocopiatrice per il pubblico (elencate nel sito web) è possibile fotocopiare in self-service libri e altri documenti posseduti dalle Biblioteche civiche, nei limiti e modi previsti dalle norme sul diritto d'autore.

2. Presso la Biblioteca civica centrale e la Biblioteca civica musicale "Andrea Della Corte" si possono ottenere anche altri tipi di riproduzioni (foto e scansioni digitali, fotocopie da microfilm ecc.). Le riproduzioni devono essere richieste utilizzando l'apposito modulo. Tale modulo deve essere compilato in tutte le sue parti; in particolare devono essere indicate esattamente le pagine da riprodurre. Il modulo deve essere consegnato agli operatori in Sala giornali o ai funzionari dell'Ufficio informazioni bibliografiche della Biblioteca civica centrale, al personale del banco prestiti della Biblioteca musicale "Andrea Della Corte", ovvero inoltrato tramite email all'indirizzo istituzionale: biblioteche.ill@comune.torino.it.

3. La tabella dei servizi di riproduzione con le relative tariffe, aggiornate periodicamente con deliberazione della Giunta comunale, è disponibile sul sito web.

4. È altresì possibile effettuare riprese video-fotografiche in self-service con proprie attrezzature, sempre nel rispetto della normativa vigente e con modalità che rispettino le esigenze di conservazione dei documenti, attenendosi alle indicazioni del personale e alle eventuali specifiche disposizioni della Direzione.

5.9. Attività culturali e di promozione della lettura

1. Le Biblioteche civiche organizzano conferenze, incontri culturali, gruppi di lettura, mostre, esposizioni bibliografiche e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza delle proprie collezioni e l'utilizzo dei servizi, nonché la lettura, l'informazione, l'educazione permanente, la socializzazione, nel rispetto della diversità e della multiculturalità.

2. Per la partecipazione a corsi e ad altre attività a numero chiuso, è necessario essere iscritti ai servizi delle Biblioteche civiche torinesi.

5.10. Visite guidate

1. Le Biblioteche civiche organizzano visite alle proprie sedi, durante le quali il personale illustra i servizi offerti al pubblico.

2. È necessario prenotare la visita presso la biblioteca prescelta.

3. È possibile prenotare anche visite per le classi delle scuole di ogni ordine e grado.

4. In occasione della visita guidata di classi scolastiche, è possibile ottenere la distribuzione delle tessere d'iscrizione ai partecipanti che non la possiedono: in tal caso, gli insegnanti dovranno far pervenire alla biblioteca i moduli di autorizzazione per i minori almeno una settimana prima, debitamente compilati e firmati da chi eserciti la potestà genitoriale. Gli insegnanti possono inoltre richiedere, sotto la propria responsabilità, una

tessera di prestito collettiva intestata alla classe.

5.11. Servizi per disabilità o difficoltà di lettura

1. Gli utenti con difficoltà di lettura hanno a disposizione risorse in formato accessibile quali:

- libri parlati e audiolibri;
- libri a grandi caratteri;
- libri in formato tattile;
- libri elettronici in formato accessibile.

2. Nelle sedi per le quali compare l'indicazione nel sito web sono inoltre disponibili:

- ausili per ipovedenti (videoingranditori);
- scanner con OCR (riconoscimento ottico dei caratteri) e sintesi vocale;
- ausili per l'accesso dei disabili motorii alle postazioni informatiche.

3. Le condizioni d'uso dei servizi, la disponibilità delle raccolte in formato accessibile e le sedi presso cui sono disponibili gli ausili sono indicate nella sezione *Lettura accessibile* del sito web delle Biblioteche civiche torinesi.

5.12.1. Iscrizione ai servizi

1. È necessaria l'iscrizione ai servizi delle Biblioteche civiche torinesi, per la fruizione dei seguenti servizi: prestito, prestito intrasistema, Biblioteca digitale, prestito interbibliotecario, proposte di nuovi acquisti, navigazione Internet da postazione fissa, partecipazione a corsi e altre attività a numero chiuso.

5.12.2 Modalità d'iscrizione

1. L'iscrizione è gratuita e può essere effettuata in una qualsiasi sede delle Biblioteche civiche o in un punto di servizio convenzionato abilitato alle iscrizioni. Non è prevista l'iscrizione a distanza, ad eccezione del Servizio del libro parlato. Specifiche deroghe potranno essere valutate dalla Direzione, se fornite di adeguate motivazioni.

2. L'iscrizione comporta l'impegno da parte dell'utente a rispettare quanto indicato nella presente Carta dei servizi.

3. All'atto dell'iscrizione deve essere esibito un documento di identità o riconoscimento valido ai sensi di legge. L'iscrizione comporta la registrazione delle generalità, dell'indirizzo, degli eventuali recapiti telefonici e di posta elettronica dell'utente, nonché di altri dati utili al Servizio bibliotecario nazionale o per fini esclusivamente statistici.

4. Tutti i dati così acquisiti sono utilizzati per l'espletamento del servizio di prestito e l'elaborazione delle statistiche ad esso connesse, nel rispetto della normativa vigente per la tutela della riservatezza dei dati personali.

5. I dati possono essere altresì utilizzati per far pervenire all'iscritto al prestito informazioni sulle attività promosse dalle Biblioteche civiche.

6. I minori di diciotto anni devono far compilare l'apposito modulo di autorizzazione da chi eserciti la potestà genitoriale. All'atto dell'iscrizione il minore deve esibire un documento di identità o di riconoscimento valido ai sensi di legge di chi eserciti la potestà genitoriale, unitamente al modulo di autorizzazione all'iscrizione compilato e sottoscritto.

7. Sono altresì ammessi al prestito gli enti, pubblici e privati, anche privi di personalità giuridica, purché sia individuato un referente.

5.12.3 Tessera d'iscrizione

1. All'utente iscritto al prestito viene rilasciata una tessera d'iscrizione valida per cinque anni. La tessera rilasciata a "gruppi classe" ha durata pari all'anno scolastico.

2. Tale tessera è unica, utilizzabile presso tutte le sedi delle Biblioteche civiche torinesi.

3. L'utente è personalmente responsabile della tessera e del suo impiego: si impegna quindi a segnalare tempestivamente lo smarrimento o il furto. Il possesso della tessera vale quale delega per il servizio del prestito: la consegna della tessera a un'altra persona

equivale ad autorizzarla al servizio sotto la propria responsabilità. Non è possibile delegare la navigazione Internet, le cui credenziali non vanno quindi comunicate a terzi.

4. L'utente è tenuto a comunicare con sollecitudine ogni cambiamento di residenza, di domicilio, di recapiti telefonici o di posta elettronica.

5. Il rilascio di un duplicato della tessera RFID comporta il rimborso della spesa secondo la tariffa approvata dalla Giunta Comunale.

5.13. Orari di apertura, indirizzi e accessibilità

1. Gli orari di apertura sono orientati a soddisfare le esigenze delle diverse fasce di utenza, per quanto consentito dalle risorse umane disponibili e dalle caratteristiche delle singole sedi e sono consultabili sul sito web delle Biblioteche civiche.

2. Le modificazioni degli orari di apertura sono segnalate, salvo casi di forza maggiore, con almeno un giorno lavorativo di anticipo.

3. In occasione delle festività natalizie e pasquali, nonché nella stagione estiva, le Biblioteche civiche possono osservare un orario di apertura modificato o ridotto.

5.14. Utilizzo degli armadietti per le borse

1. Per agevolare la frequenza della Sala Manoscritti e rari, la Biblioteca civica centrale mette a disposizione alcuni armadietti per il deposito di borse e altri effetti personali, al secondo piano, nel corridoio di accesso alla Sala.

2. L'uso degli armadietti per le borse da parte degli utenti comporta l'automatica accettazione delle condizioni di seguito indicate.

5.14.1 Responsabilità dei beni depositati

1. Il personale della Biblioteca civica centrale non svolge funzioni di custodia degli armadietti per le borse.

2. Alla Città di Torino e per essa al Servizio Biblioteche non può pertanto essere addebitata alcuna responsabilità in merito ai beni depositati in tali armadietti.

5.14.2 Modalità d'uso degli armadietti per le borse.

1. Ogni armadietto per il deposito di borse e altri effetti personali è provvisto di una chiave numerata, che i frequentatori possono ritirare presso la Sala Manoscritti, dietro consegna di un documento di identità o di riconoscimento valido ai sensi di legge e devono portare con sé durante la permanenza all'interno dell'edificio, riconsegnandola entro il termine giornaliero di apertura al pubblico del servizio.

2. È vietato lasciare effetti personali all'interno degli armadietti oltre il termine giornaliero di apertura al pubblico del servizio.

5.14.3 Copie di sicurezza delle chiavi

1. La Biblioteca dispone di una copia delle chiavi di tutti gli armadietti. Le chiavi sono collocate in una busta chiusa e sigillata conservata in cassaforte.

2. L'uso di tali chiavi è consentito al personale della biblioteca nei casi espressamente descritti ai punti 5.14.4 e 5.14.5.

5.14.4 Smarrimento della chiave

1. L'utente che smarrisca la chiave è tenuto a compilare una apposita dichiarazione di smarrimento e a rimborsare integralmente le spese che la Biblioteca dovrà sostenere per la sostituzione del blocco-serratura dell'armadietto.

5.14.5 Mancato ritiro degli oggetti personali

1. In caso di mancata riconsegna della chiave entro l'orario di chiusura, il personale della biblioteca ha facoltà di provvedere all'apertura dell'armadietto con la copia di sicurezza della chiave di cui al punto 5.14.3, avvalendosi ordinariamente della collaborazione della

Polizia municipale.

2. Il materiale reperito sarà collocato in una busta chiusa contrassegnata con il numero dell'armadietto e la data di prelievo, venendo collocato in deposito per 30 giorni naturali e consecutivi.

3. Dopo tale termine, il materiale reperito sarà inviato all'Ufficio comunale Oggetti rinvenuti.

4. In analogia a quanto disposto al punto 5.14.1, al personale della Biblioteca non può essere addebitata alcuna responsabilità in merito all'integrità e alla consistenza del materiale rinvenuto nell'armadietto.

5.15. Oggetti rinvenuti nelle biblioteche civiche torinesi

1. Gli oggetti rinvenuti nelle sedi delle Biblioteche civiche torinesi sono conservati per un periodo di 30 giorni a disposizione degli utenti che li abbiano persi o dimenticati, dopodiché vengono inviati all'Ufficio comunale Oggetti rinvenuti.

6. INFORMAZIONI E ASSISTENZA

1. Informazioni sui servizi delle Biblioteche civiche e sulle modalità di fruizione degli stessi possono essere ottenute:

- a) al banco informazioni nelle sedi del Sistema bibliotecario urbano;
- b) consultando il sito web delle Biblioteche civiche torinesi;
- c) per telefono, contattando l'Ufficio informazioni della Biblioteca civica centrale (tel. 01101129812) o le singole sedi;
- d) via e-mail all'indirizzo biblioteche.civiche@comune.torino.it.

2. Gli indirizzi, i numeri di telefono e gli orari di apertura al pubblico sono indicati nel sito web.

7. SEGNALAZIONI E RECLAMI

1. È possibile presentare segnalazioni, suggerimenti, apprezzamenti e reclami:

- a) compilando la modulistica a disposizione presso ogni sede del Servizio Biblioteche;
- b) rivolgendosi allo Sportello del Cittadino della Città di Torino;
- c) via posta ordinaria o elettronica o PEC Biblioteche@cert.comune.torino.it ;
- d) via fax 01101129830;
- e) via Community (<http://bct.comperio.it/community/forum/system/>).

2. Sarà dato riscontro entro i termini previsti dalla normativa vigente.

8. SANZIONI

1. La Direzione delle Biblioteche civiche torinesi, con provvedimento motivato e dandone preventiva informazione al Sindaco e al Segretario generale del Comune di Torino, ha facoltà di escludere dall'accesso alle sedi e ai servizi coloro che contravvengano alle disposizioni contenute nella presente Carta dei servizi o alle altre disposizioni che regolano i servizi e le attività delle Biblioteche civiche torinesi, restando con questo impregiudicati ogni responsabilità civile o penale e l'obbligo del risarcimento di eventuali sottrazioni, smarrimenti o danneggiamenti di qualsiasi natura.

2. I Responsabili delle sedi o chi ne fa in loro assenza le veci, possono allontanare dalla sede coloro che si rifiutino di ottemperare alla presente Carta dei servizi o alle altre disposizioni che regolano i servizi e le attività delle Biblioteche civiche torinesi, o che comunque impediscano o turbino, con il proprio comportamento, il normale funzionamento del servizio e la fruizione da parte degli altri utenti.

3. Chi sia stato allontanato ai sensi del precedente comma 2, non può rientrare nella sede fino al successivo giorno di apertura.

4. Qualora gli interessati rifiutino di allontanarsi, si applica quanto previsto dall'art. 8 comma 3 del vigente Regolamento di Polizia urbana.

5. L'applicazione di sanzioni si ispira a criteri di proporzionalità rispetto all'entità delle

trasgressioni sanzionate e di progressività rispetto al loro ripetersi.

9. PRINCIPI E STANDARD DI QUALITÀ PER L' EROGAZIONE DEI SERVIZI

1. Nell'erogare i propri servizi le Biblioteche civiche torinesi, perseguendo le finalità di cui al punto 2. della presente Carta, si impegnano a garantire il rispetto dei principi generali di seguito indicati.

9.1.1. Uguaglianza

1 Le Biblioteche civiche torinesi forniscono i loro servizi nel rispetto del principio di uguaglianza per tutti, senza nessuna distinzione di età, sesso, razza, religione, nazionalità, etnia, lingua, opinioni e condizione sociale.

9.1.2 Imparzialità e riservatezza

1. I servizi sono erogati secondo principi di imparzialità, obiettività, equità, evitando condizionamenti di natura commerciale e qualsiasi censura ideologica, politica o religiosa.

2. Le Biblioteche civiche, nel rispetto delle leggi vigenti, garantiscono la riservatezza delle informazioni e dei dati personali acquisiti nell'erogazione dei loro servizi.

9.1.3 Continuità

1. L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite, è assicurata con continuità e regolarità.

2. Eventuali variazioni o interruzioni nell'erogazione del servizio sono preventivamente o comunque tempestivamente pubblicizzate e sono effettuate in modo da ridurre il più possibile i disagi per gli utenti.

9.1.4 Diritto di scelta

1. La gestione dei servizi e delle attività è orientata a offrire a tutti la maggiore parità effettiva nelle condizioni di accesso e di scelta delle fonti documentarie e informative, facilitando e promuovendo le capacità individuali di ricerca e fruizione

9.1.5 Partecipazione

1. Le Biblioteche civiche torinesi promuovono attraverso una puntuale e tempestiva informazione, anche attraverso il sito web, la fruizione consapevole dei servizi e delle attività offerti.

2. Sono garantiti modi e forme per inoltrare segnalazioni, proposte, apprezzamenti e reclami.

9.1.6 Efficacia ed efficienza

1. Le Biblioteche civiche torinesi hanno tra i loro obiettivi principali il continuo miglioramento dei servizi offerti, in base alle risorse disponibili, nel rispetto dei criteri di efficacia e di efficienza, nonché degli standard di qualità pianificati.

2. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati, al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze degli utenti.

9.1.7 Accessibilità

1. Gli orari di apertura e le modalità di accesso e di utilizzazione dei servizi sono orientati al perseguimento del principio della migliore fruibilità pubblica possibile.

2. In coerenza con l'impegno dell'Amministrazione comunale alla rimozione delle barriere architettoniche, compatibilmente con le risorse disponibili, le Biblioteche civiche sono a loro volta impegnate a realizzare condizioni di massima parità nella fruizione degli spazi e dei servizi.

3. Eventuali variazioni dell'orario di apertura o sospensioni di singoli servizi vengono comunicate in anticipo al pubblico, salvo casi di forza maggiore.

9.1.8 Gratuità

1. I servizi di base (l'accesso alle sedi, l'emissione della tessera dei servizi, la consultazione e la lettura in sede, il prestito locale e quello intrasistema, l'uso delle postazioni internet e della rete *wireless*, la partecipazione alle attività culturali e a una parte dei corsi) sono gratuiti.

2. Sono a pagamento alcuni servizi aggiuntivi (quali la fotocopiatura e le altre forme di riproduzione documentaria, il prestito interbibliotecario).

3. Possono altresì essere a pagamento corsi, concerti e altre iniziative e attività culturali ospitati nell'ambito delle collaborazioni con altri enti e associazioni o comunque organizzati da soggetti esterni con il patrocinio di enti pubblici.

4. L'indicazione dei servizi a pagamento, con l'indicazione delle tariffe, è reperibile nel sito web delle Biblioteche civiche torinesi.

9.2. Specifiche di qualità

Le Biblioteche civiche torinesi partecipano al Progetto Qualità della Città di Torino e si impegnano ad assicurare i seguenti standard di qualità:

Prestazione	Caratteristica del servizio	Livello qualità programmato unità misura
Iscrizione ai servizi delle Biblioteche civiche	Tempistiche di iscrizione	La tessera di iscrizione viene rilasciata contestualmente alla richiesta
Prestito, prenotazione e restituzione	Tempistiche della registrazione del prestito	La registrazione del prestito è contestuale alla richiesta
	Tempistiche del prestito dopo prenotazione	Il documento prenotato diviene prestabile in qualsiasi sede entro 18 giorni, dal momento in cui risulta disponibile in qualsiasi altra sede
	Tempistiche di registrazione della restituzione	La registrazione della restituzione è contestuale alla richiesta
	Prestito interbibliotecario (ILL)	La richiesta di prestito alla Biblioteca prestante è effettuata entro 3 giorni lavorativi
Accoglienza in biblioteca	Presenza addetti biblioteche di zona aperte al pubblico negli orari comunicati al pubblico	Almeno 2 addetti al pubblico presenti negli orari comunicati sul sito
Comunicazione e trasparenza	Disponibilità sul sito web delle informazioni sull'orario di apertura delle sedi	Aggiornamento delle variazioni di orario di apertura e sulle modifiche alle condizioni di erogazione dei servizi sul sito web almeno 1 giorno lavorativo prima della variazione