



## **CARTA DEI SERVIZI DELLE BIBLIOTECHE CIVICHE TORINESI**

Adottata con Determinazione Dirigenziale n. 63 del 17 febbraio 2015, modificata e integrata con Determinazione Dirigenziale n. 9 del 15 marzo 2019 e con Determinazione Dirigenziale n. 3502 del 13 giugno 2024

---

# INDICE

1.	La carta dei servizi delle biblioteche civiche torinesi	4
2.	Missione	4
3.	Finalità	4
4.	Collaborazioni	6
5.	Descrizione del servizio	6
5.1	Sedi	7
5.2	Risorse documentarie	7
5.3	Personale	7
6.	Destinatari dei servizi	8
7.	Modalità di accesso ai servizi	9
7.1	Informazioni e consulenze bibliografiche	9
7.2	Consultazione e lettura in sede	9
7.2.1	Fruizione di documenti collocati nella Biblioteca centrale e nella Biblioteca musicale "Andrea Della Corte"	9
7.2.2	Fruizione di documenti collocati in depositi esterni della Biblioteca centrale e della Biblioteca musicale "Andrea Della Corte"	10
7.3	Prestito	10
7.3.1	Pubblicazioni e altro materiale documentario esclusi dal prestito	10
7.3.2	Altri documenti esclusi dal prestito collocati nella Biblioteca centrale:	11
7.3.3	Altri documenti esclusi dal prestito collocati nella Biblioteca musicale "Andrea Della Corte":	11
7.3.4	Altri documenti esclusi dal prestito collocati nelle altre sedi:	11
7.3.5	Modalità del prestito	11
7.3.6	Rinnovo del prestito	11
7.3.7	Prenotazione del prestito	11
7.3.8	Limitazioni del prestito	12
7.3.9	Deroghe	12
7.3.10	Segnalazione delle condizioni materiali delle opere al momento della consegna.	12
7.3.11	Sostituzione delle opere danneggiate	13
7.3.12	Smarrimento o furto	13
7.3.13	Ritardi nella restituzione	13
7.3.14	Prestito intrasistema	13
7.3.15	Prestito interbibliotecario (Interlibrary Loan) e fornitura di documenti (Document Delivery) da altre Biblioteche italiane	13
7.3.16	Prestito interbibliotecario (Interlibrary Loan) e fornitura di documenti (Document Delivery) ad altre Biblioteche italiane	14
7.3.17	Prestito di libri parlati	15
7.4	Internet e Wi-Fi	16
7.4.1	Navigazione in Internet da postazioni fisse	16
7.4.1.1	Limitazioni d'uso delle postazioni fisse	17
7.4.2	Navigazione in Internet in modalità Wi-Fi	17
7.5	Proposte d'acquisto	17
7.6	Cataloghi	17
7.7	Servizi on-line via web	17
7.8	Riproduzione del materiale documentario	18
7.9	Attività culturali e di promozione della lettura	18
7.10	Visite guidate	19

7.11 Servizi per disabilità o difficoltà di lettura	19
7.12 Iscrizione ai servizi	19
7.12.1 Modalità d'iscrizione	19
7.12.2 Tessera d'iscrizione	20
7.13 Orari di apertura, indirizzi e accessibilità	20
7.14 Oggetti rinvenuti nelle biblioteche civiche torinesi	20
8. Informazioni e assistenza	20
9. Segnalazioni e reclami	21
10. Limitazioni all'accesso ai servizi	21
11. Specifiche di qualità	22

# **1. La carta dei servizi delle biblioteche civiche torinesi**

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 le persone, nell'ambito delle azioni di perseguimento e certificazione della qualità dei servizi e seguendo uno schema comune anche agli altri servizi comunali. Viene redatta in attuazione del titolo 2 del regolamento della Città di Torino n. 407 "Biblioteche civiche torinesi".

## **2. Missione**

Le Biblioteche civiche torinesi sono luoghi essenziali per la comunità: un patrimonio condiviso di saperi, occasioni di crescita, conoscenza, informazione e svago per ogni individuo e per l'intera comunità. Un ponte fra culture e generazioni per valorizzare il passato, vivere il presente e costruire insieme futuri possibili.

## **3. Finalità**

1. La Città di Torino, perseguendo le finalità previste dall'articolo 2 del proprio Statuto, favorisce la crescita culturale sia individuale sia collettiva e promuove il diritto primario delle persone al libero accesso alla conoscenza e a un'informazione plurale, allo scopo di contribuire allo sviluppo della personalità, all'esercizio pieno dei diritti di cittadinanza e alla consapevole partecipazione alla vita associata. La Città di Torino valorizza, anche sul piano nazionale ed internazionale, il patrimonio culturale della città.
2. La Città di Torino, attraverso una rete di biblioteche e punti di servizio organizzati in sistema bibliotecario urbano e distribuiti sul territorio, denominata Biblioteche civiche torinesi, garantisce le finalità di seguito elencate, nel rispetto e in piena adesione ai principi espressi dal Manifesto IFLA/UNESCO per le biblioteche pubbliche (Dublino 2022) e dalle Linee guida IFLA/UNESCO per lo sviluppo del servizio bibliotecario pubblico, assicurando a ogni persona il diritto di accesso alla cultura e a un'informazione plurale e promuovendo lo sviluppo della comunicazione in tutte le sue forme.
3. Ai sensi dell'articolo 101 commi 1 e 3 del Codice dei Beni culturali (d. lgs. 42 del 22.1.2004) le Biblioteche civiche torinesi sono destinate alla pubblica fruizione ed espletano un servizio pubblico, qualificato come servizio pubblico essenziale ai sensi di quanto stabilito dalla L. n. 182 del 12.11.2015.
4. Le Biblioteche civiche torinesi ispirano la propria attività a quanto previsto dalla Legge regionale n. 11 del 1 agosto 2018 - Disposizioni coordinate in materia di cultura (articoli 21 e 22) nel rispetto dei requisiti minimi previsti dal Regolamento n. 11 del 5 ottobre 2021 recante la "Disciplina delle biblioteche, delle reti e dei sistemi bibliotecari in attuazione dell'articolo 22 comma 4 della Legge Regionale 1 agosto 2018 n. 11", anche in coerenza con quanto previsto dal regolamento n. 407 "Biblioteche civiche torinesi" della Città di Torino.

5. Le Biblioteche civiche torinesi favoriscono la crescita culturale, individuale e collettiva, riconoscono il diritto all'informazione e alla documentazione, allo scopo di promuovere lo sviluppo della personalità e la consapevole partecipazione alla vita associata, agevolano la realizzazione del diritto all'educazione permanente e all'accrescimento delle competenze.
6. In particolare le Biblioteche civiche torinesi intendono:
  1. favorire la crescita culturale individuale e collettiva allo scopo di contribuire allo sviluppo della personalità e al benessere diffuso delle persone;
  2. contribuire allo sviluppo culturale e civile di tutte le componenti sociali della comunità;
  3. riconoscere il diritto di ogni persona all'informazione e alla documentazione, assicurando imparzialità e pluralità e fornendo i propri servizi sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutte le persone, senza distinzione di età, sesso, nazionalità, lingua o condizione fisica e sociale;
  4. diffondere il libro e la lettura per promuovere cultura, conoscenza e svago;
  5. favorire la diffusione dell'informazione e della cultura nelle diverse loro manifestazioni riguardo a supporto, formato e modalità di fruizione;
  6. promuovere l'autoformazione e fornire sostegno all'aggiornamento formativo anche in collaborazione con il sistema scolastico, universitario e con le istituzioni e le associazioni culturali del territorio;
  7. favorire l'integrazione sociale, interculturale e l'accessibilità universale;
  8. garantire strumenti e risorse per la comprensione delle diverse lingue e culture;
  9. impegnarsi a eliminare gli ostacoli che si potrebbero frapporre alla fruizione dei servizi bibliotecari da parte di ogni persona e garantendo la disponibilità di strumenti e soluzioni tecniche per la fruizione dei contenuti culturali e informativi;
  10. contribuire al rafforzamento dell'identità culturale della comunità locale, nella sua dimensione plurale e dinamica;
  11. tutelare, arricchire e valorizzare le collezioni, i beni e le risorse documentarie che compongono il patrimonio delle Biblioteche civiche torinesi, affinché vengano trasmessi alle nuove generazioni e siano fonte di studio e crescita culturale;
  12. favorire la conoscenza della storia, delle tradizioni, della cultura locale e garantire la conservazione e la valorizzazione della documentazione sulla storia della città, del territorio metropolitano e regionale;
  13. assicurare la valorizzazione e la fruizione del patrimonio informativo, bibliografico e documentario, da rendere disponibile anche a distanza, mediante

- la digitalizzazione dei documenti e l'impiego di strumenti digitali;
14. assicurare la circolazione dei volumi e dei documenti nella più ampia area territoriale possibile, a livello di rete comunale, provinciale, regionale, nazionale e internazionale;
  15. promuovere e accogliere attività volte a diffondere e valorizzare le diverse forme di espressione artistica e culturale;
  16. operare per una razionale distribuzione territoriale dell'offerta di nuovi spazi per la lettura e di punti di accesso all'informazione e ai contenuti, anche in coordinamento con altre biblioteche e istituzioni del territorio e in funzione dei bisogni del pubblico; promuovere la cooperazione fra biblioteche partecipando al Servizio bibliotecario nazionale-SBN, di cui le Biblioteche civiche torinesi costituiscono il Polo BCT, operando per l'integrazione e la cooperazione con le reti e i servizi del territorio e partecipando ai progetti di sviluppo e gestione coordinata dei servizi.

#### **4. Collaborazioni**

1. Le Biblioteche civiche torinesi, per le finalità di cui sopra, collaborano con soggetti pubblici e privati locali, nazionali e internazionali, anche attraverso appositi accordi e convenzioni e nell'ambito della cooperazione promossa dall'Unione europea.

Perseguono tali finalità anche attraverso processi e strategie di rete, sia in ambito bibliotecario grazie all'International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA), ad EBLIDA – European Bureau of Library Information and Documentation associations e all'Associazione Italiana Biblioteche (AIB) sia attraverso le altre realtà associative e di cooperazione cui aderisce la Città di Torino.

2. Nel perseguimento delle proprie finalità, le Biblioteche civiche torinesi, tenendo conto delle specifiche realtà territoriali, promuovono il confronto con la cittadinanza, e la collaborazione con l'associazionismo culturale e il volontariato. Attuano forme di collaborazione e integrazione con le istituzioni e i servizi bibliotecari del territorio cittadino, metropolitano, regionale e nazionale allo scopo di realizzare le finalità di cui all'articolo 3 secondo modalità che permettano di accrescere efficienza ed efficacia.

3. Per il perseguimento delle finalità sopra indicate, le Biblioteche civiche torinesi promuovono altresì la cultura e le professionalità in ambito bibliotecario, attraverso la formazione permanente, la ricerca e la sperimentazione e l'apposito fondo documentario della Biblioteca civica centrale, in collaborazione con l'Università degli studi e il Politecnico di Torino e con le altre istituzioni che si occupano di ricerca in ambito culturale a Torino, in Piemonte e a livello nazionale.

#### **5. Descrizione del servizio**

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, 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 dialogo e integrazione culturale, generazionale, familiare, sociale, anche grazie alla presenza di spazi

specifici destinati alle conferenze, a iniziative di istruzione permanente e ad altre attività animative e espositive.

## **5.1 Sedi**

Le Biblioteche civiche torinesi sono organizzate in un unico sistema bibliotecario urbano, articolato in biblioteche e servizi di varia tipologia, coordinati e collegati tra loro, in grado di accogliere le persone e rispondere alle loro differenti esigenze conoscitive, informative, culturali e formative. Il sistema bibliotecario urbano è per questo un'unica struttura operativa distribuita sul territorio urbano così articolata:

1. Biblioteca civica centrale
2. Servizi di sistema e centro-rete
3. Biblioteche territoriali
4. Biblioteche specializzate
5. Biblioteche negli istituti carcerari della città
6. Punti di lettura e altri servizi territoriali
7. Bibliobus
8. Mausoleo della Bela Rosin

Gli indirizzi e orari sono elencati nel sito web delle Biblioteche civiche torinesi [bct.comune.torino.it](http://bct.comune.torino.it) (di seguito indicato sito web).

## **5.2 Risorse documentarie**

1. Le Biblioteche civiche torinesi, per il perseguimento delle proprie finalità e dei propri compiti, si avvalgono del patrimonio documentario nelle diverse forme in cui questo risulta disponibile: libri, periodici e altri documenti, materiale multimediale, fotografico, digitale e di ogni altra tipologia.
2. La politica per l'incremento e la gestione delle raccolte di libri e altro materiale documentario del Sistema bibliotecario urbano si ispira ai principi generali del *Manifesto UNESCO* e delle *Linee guida dell'IFLA/UNESCO per lo sviluppo delle biblioteche pubbliche*, al pluralismo informativo e alla qualità bibliografica.
3. I criteri per l'incremento e la gestione del patrimonio documentario, di competenza del Servizio biblioteche della Città di Torino, sono dettagliati e resi noti nella Carta delle collezioni.

## **5.3 Personale**

1. Il personale in servizio (di ruolo, temporaneo e volontario) deve:
  1. essere identificabile in ogni momento dal pubblico tramite esibizione di apposito cartellino di riconoscimento;
  2. assistere il pubblico nelle ricerche e nella localizzazione dei documenti con cortesia ed imparzialità, senza discriminazione alcuna, in base alle proprie competenze;
  3. garantire efficienza ed efficacia nell'erogazione del servizio;
  4. garantire il rispetto della privacy nella gestione dei dati personali ai quali ha accesso;
  5. rispettare il Codice disciplinare in vigore;
  6. rispettare gli standard della presente Carta.
2. Nelle comunicazioni telematiche il personale riporta i propri dati identificativi, corredati di numero telefonico e/o indirizzo e-mail per facilitare le successive comunicazioni.

## 6. Destinatari dei servizi

1. L'insieme dei servizi e risorse documentarie e informative delle Biblioteche civiche è rivolto a tutte le persone.
2. Particolari servizi o modalità di fruizione sono destinati a specifiche categorie di pubblico, con disabilità o patologie che provochino impedimento alla lettura, degenti di ospedali, ospiti di case di riposo, persone detenute in carcere o persone ospiti di specifiche strutture.
3. Le Biblioteche civiche non hanno obblighi né responsabilità di custodia delle persone minorenni.
4. Ogni persona, nel rispetto della normativa vigente e in base alla presente Carta dei servizi, ha diritto a:
  - accedere ai servizi e alle strutture
  - avere la garanzia della massima riservatezza sui dati personali usati per l'erogazione del servizio;
  - essere informata sui servizi, le attività e le iniziative culturali offerti dalle Biblioteche civiche;
  - partecipare allo sviluppo delle raccolte, attraverso suggerimenti e proposte d'acquisto;
  - ottenere un servizio secondo gli standard di qualità previsti dalla Regione Piemonte e dalla presente Carta;
  - inoltrare suggerimenti, richieste e segnalazioni su ogni aspetto del servizio.
5. Tutto il pubblico è tenuto a:
  - a. osservare le prescrizioni della presente Carta dei servizi e le altre disposizioni della Direzione che regolano il servizio;
  - b. utilizzare gli edifici, i servizi e le dotazioni documentarie e strumentali delle Biblioteche esclusivamente per le finalità indicate dalla presente Carta dei servizi;
  - c. trattare con cura i documenti ricevuti in prestito o consultati in sede;
  - d. rispettare le strutture, gli arredi e le dotazioni e le raccolte senza arrecarvi danno;
  - e. dare la precedenza, in caso di code, alle persone anziane, con disabilità e alle donne in gravidanza;
  - f. favorire il passaggio sulle scale degli edifici e sulle vie di esodo, non occupando in forma impropria tali spazi;
  - g. non entrare nelle Biblioteche sotto influenza di alcol o sostanze stupefacenti;
  - h. frequentare gli ambienti della biblioteca in condizioni di igiene che non arrechino disturbo agli altri utenti;
  - i. tenere sempre i cani al guinzaglio e con museruola regolarmente indossata, ad eccezione dei cani di piccola taglia che possono essere tenuti in braccio o in borsa, come previsto dai regolamenti comunali
  - l. partecipare alle esercitazioni di evacuazione e attenersi alle istruzioni delle persone addette alla sicurezza in caso di emergenza;
  - m. non distribuire materiale pubblicitario né affiggere manifesti o volantini senza autorizzazione;
  - n. silenziare la suoneria dei telefoni cellulari;
  - o. non utilizzare sigarette elettroniche (L.128/2016);
  - p. rispettare la raccolta differenziata dei rifiuti smaltendo correttamente i materiali negli appositi contenitori esistenti



- q. non lasciare oggetti di valore incustoditi (ad es. computer, cellulari, borse, zaini, abbigliamento).
6. Negli spazi dedicati alla lettura si può occupare il posto, con i propri materiali e/o effetti personali, per un periodo non superiore ai 15 minuti.

## **7. Modalità di accesso ai servizi**

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

### **7.1 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 del pubblico 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.

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

1. Il pubblico 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 messi a disposizione.
2. In particolare gli studenti e le studentesse che utilizzano principalmente i propri libri e appunti possono accedere alle sale/spazi lettura: si segnala però che in ogni sede alcuni posti di lettura sono riservati alla consultazione di libri e altri materiali della biblioteca.
3. Di norma la ricerca dei documenti collocati a scaffale aperto è affidata direttamente alle persone, cui vengono fornite le necessarie informazioni per il reperimento dei documenti. Qualora la ricerca non conduca ad esiti soddisfacenti, o comunque l'utente ne faccia richiesta, il personale della biblioteca è tenuto ad assistere l'utente nella ricerca.
4. La ricollocazione a scaffale e il riordino delle pubblicazioni nelle sezioni a scaffale aperto devono essere effettuati dal personale delle Biblioteche, per garantirne il corretto posizionamento sugli scaffali. L'utente è invitato a lasciare le pubblicazioni consultate in sede sui tavoli di lettura o negli spazi indicati a tal fine.
5. È possibile far riservare a proprio nome i materiali consultati in sede, per un massimo di 7 giorni (Biblioteca civica centrale e Biblioteca musicale).

#### **7.2.1 Fruizione di documenti collocati nella Biblioteca centrale e nella Biblioteca musicale "Andrea Della Corte"**

1. Il pubblico può accedere liberamente alle pubblicazioni collocate nelle Sale di consultazione e nelle sale a scaffale aperto della Biblioteca centrale e della Biblioteca musicale.
2. Il materiale documentario collocato a scaffale chiuso (cioè non direttamente accessibile al pubblico), in sede o in magazzini esterni, deve essere richiesto tramite la compilazione di un apposito modulo. Possono essere richiesti fino a 6 documenti per volta. Al ricevimento delle opere richieste è possibile richiedere altri 6 documenti e così via. Il

pubblico 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, 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 viene restituito alla riconsegna delle opere.

4. Le stesse modalità valgono per la consultazione dei manoscritti e delle opere rare o di pregio della Biblioteca musicale "Andrea Della Corte", ove si consultano in determinati posti di lettura, in grado di garantire il migliore controllo da parte del personale.

### **7.2.2 Fruizione di documenti collocati in depositi esterni della Biblioteca centrale e della Biblioteca musicale "Andrea Della Corte"**

1. Le opere conservate 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".

2. Le opere custodite in depositi esterni ammesse al prestito sono messe a disposizione di chi ne fa richiesta con cadenza quindicinale, previa prenotazione. L'utente riceve un avviso via e-mail, SMS o telefonicamente dell'arrivo in Biblioteca del materiale documentario richiesto.

### **7.3 Prestito**

1. Presso le Biblioteche civiche, oltre alla possibilità della lettura in sede, il pubblico può 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 ebook, punto 7.7 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. Ogni persona (e chi eserciti la potestà genitoriale nel caso di minori) è responsabile della buona conservazione del materiale documentario avuto in prestito e ne risponde anche in caso di furto o smarrimento.

#### **7.3.1 Pubblicazioni e altro materiale documentario esclusi dal prestito**

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

1. 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), le tesi di laurea e in generale i libri e gli opuscoli di particolare valore per pregio tipografico, bibliografico, storico, artistico, per rarità o per importanza scientifica;
2. le pubblicazioni stampate da più settant'anni;
3. il materiale audiovisivo e informatico che la normativa vigente escluda dal prestito;
4. le opere il cui stato di conservazione renda pregiudizievole la loro messa a disposizione per il prestito;
5. le opere appartenenti a fondi acquisiti con clausola di esclusione dal prestito;
6. le opere non ancora inventariate;
7. le altre opere che siano escluse dal prestito o soggette a limitazioni del medesimo, per particolari motivi, dalla Direzione;
8. l'altro materiale documentario di seguito elencato, per le diverse sedi.

### **7.3.2 Altri documenti esclusi dal prestito collocati nella Biblioteca centrale:**

1. gli atlanti, le carte geografiche;
2. i periodici e le collezioni legali;
3. le opere appartenenti alla sezione di conservazione e ricerca dedicata agli studi locali (Sezione Piemonte) possedute in copia unica;
4. le opere appartenenti alla sezione di conservazione e ricerca dedicata alla letteratura per l'infanzia edite precedentemente al 1981.

### **7.3.3 Altri documenti esclusi dal prestito collocati nella Biblioteca musicale "Andrea Della Corte":**

1. i periodici e le opere della Sezione Collezioni musicali e dei fondi Andrea Della Corte, Alberto Testa, Sara Acquarone;
2. il materiale audiovisivo su supporto non digitale in formati speciali (ad es. u-matic);
3. il materiale audiovisivo su supporto digitale e quello informatico esclusi dal prestito ai sensi della normativa vigente;
4. le pubblicazioni di musica a stampa escluse dal prestito in base alla normativa vigente.

### **7.3.4 Altri documenti esclusi dal prestito collocati nelle altre sedi:**

l'ultimo fascicolo pervenuto dei periodici in abbonamento;

### **7.3.5 Modalità del prestito**

1. Il pubblico, 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:

12 cd musicali;

6 dvd;

6 fascicoli di periodici arretrati, inclusi eventuali materiali allegati;

1 corso di lingua;

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 15 giorni e i libri parlati entro 45 giorni.

La restituzione dei documenti può avvenire in una qualsiasi delle Biblioteche civiche.

### **7.3.6 Rinnovo del prestito**

1. Nei cinque giorni precedenti e fino a quattro giorni dopo il termine di scadenza del prestito dei libri, del materiale audiovisivo e dei fascicoli arretrati dei periodici, è consentito un rinnovo immediato per lo stesso periodo di tempo previsto per il prestito, non ripetibile. Il rinnovo è effettuabile via web, telefonicamente o in sede, ma non via email. Non è possibile rinnovare il prestito, se nel frattempo il documento è stato prenotato da altri.

### **7.3.7 Prenotazione del prestito**

1. Il pubblico iscritto ai servizi delle Biblioteche civiche può prenotare di persona in una qualsiasi sede oppure telefonicamente o mediante i servizi personalizzati del catalogo *on-line*, ma non via email, venendo inseriti in lista di attesa, i seguenti documenti:

1. libri, materiale multimediale e fascicoli arretrati di periodici disponibili per il prestito presenti in una qualsiasi sede del Sistema bibliotecario urbano o nei depositi decentrati;
2. libri, materiale multimediale e fascicoli arretrati di periodici in prestito ad altri utenti.

2. È possibile avere attive contemporaneamente fino a 10 prenotazioni. Prima di presentarsi per il ritiro, comunque sia stata effettuata la prenotazione, occorre attendere l'e-mail o l'SMS o la telefonata di conferma che il documento sia pronto al prestito nella biblioteca indicata a tal fine al momento della prenotazione. Qualora non si sia provveduto a fornire un contatto o il contatto inserito non risulti valido, è necessario verificare nell'area personale del catalogo on-line (MyDiscovery) quando il documento sarà disponibile per il ritiro ("pronto al prestito").
3. Se il documento non viene ritirato entro 6 giorni dalla comunicazione che esso è pronto al prestito, si passerà alla prenotazione che segue nella lista di attesa o, in assenza di altre prenotazioni, tornerà a disposizione nella biblioteca di provenienza. L'utente con sospensione temporanea dal prestito non può effettuare nuove prenotazioni; eventuali prenotazioni già effettuate non verranno evase fino alla riammissione al prestito e i documenti prenotati passeranno alle successive prenotazioni o saranno rimessi disponibili.
4. Non è possibile elaborare le prenotazioni per chi abbia raggiunto il numero massimo di prestiti per quella tipologia di materiale.
5. Nel caso di preiscrizione on-line è possibile inserire al massimo 3 prenotazioni.

### **7.3.8 Limitazioni del prestito**

1. Si 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, ogni Responsabile di sede può ridurre temporaneamente la durata del prestito di tali opere oppure escludere dal prestito l'unica o alcune delle copie possedute.
3. Per particolari esigenze, ogni Responsabile di sede può chiedere la restituzione anticipata delle opere in prestito. Chi, per tale motivo, abbia dovuto restituire anticipatamente le opere ha la precedenza nel riaverle in prestito, appena siano nuovamente disponibili.

### **7.3.9 Deroghe**

1. Laddove non espressamente vietato dalla legge e per quanto non riferibile al punto 7.3. comma 1 lettera b) della presente Carta, eventuali deroghe alle limitazioni del prestito possono essere autorizzate in base alla specificità del caso, anche con l'osservanza di cautele specifiche e limitazioni della durata del prestito.

Per opere delle biblioteche di zona e della Biblioteca musicale l'autorizzazione può essere richiesta al/alla Responsabile di sede, per la Biblioteca Centrale ad un/a Responsabile dei servizi al pubblico.

Nelle biblioteche di zona la richiesta può essere verbale, per la Biblioteca musicale e la Biblioteca centrale occorre compilare l'apposito modulo.

### **7.3.10 Segnalazione delle condizioni materiali delle opere al momento della consegna.**

1. Al momento della consultazione o del prestito ogni persona è tenuta 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 di chi prenda in prestito o consulti.

### **7.3.11 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 sia impossibile reperire il nuovo esemplare, si applicheranno le possibilità alternative previste in caso di smarrimento (v. 7.3.12.2).
3. 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.

### **7.3.12 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 da ogni Responsabile di sede ad acquistare un esemplare di altra edizione della stessa opera, di valore commerciale non inferiore, oppure un'opera di argomento analogo e analogo valore commerciale individuata da ogni Responsabile di sede. 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.
3. Regolarizzando la propria situazione si può evitare la sospensione dal servizio di prestito presso tutte le sedi delle Biblioteche civiche.

### **7.3.13 Ritardi nella restituzione**

1. I documenti vanno restituiti nei tempi prestabiliti dal prestito per evitare l'esclusione automatica dai servizi di prestito presso tutte le sedi delle Biblioteche civiche torinesi.
2. I tempi dell'eventuale sospensione sono pari al ritardo accumulato e comunque non superiori a un mese di sospensione 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 sospensione dal servizio in caso di un ulteriore ritardo. La riammissione al servizio dovrà essere richiesta dall'utente alla fine del periodo di sospensione.
3. La decisione su esenzioni o riduzioni è demandata a ogni Responsabile di sede e all/la Responsabile dei servizi al pubblico per la Biblioteca civica centrale.

### **7.3.14 Prestito intrasistema**

1. Ogni utente può prenotare e ottenere in prestito, indicando presso quale sede del Sistema bibliotecario urbano intende effettuare il ritiro, documenti posseduti da qualsiasi sede abilitata al prestito intrasistema e gli altri documenti ammessi al prestito che siano collocati in depositi esterni. Per il numero massimo di documenti prenotabili, v. il punto 7.3.7.2.

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

1. Ogni persona iscritta ai servizi delle Biblioteche civiche torinesi può 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](mailto: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. In caso di mancata corresponsione degli importi dovuti, l'utente verrà sospeso da tutti i servizi di DD e di prestito, incluso quello locale.
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 la stessa persona presenti contemporaneamente più di tre richieste, esse verranno evase progressivamente, compatibilmente con le richieste ricevute da altre persone.
8. Le biblioteche civiche non sono responsabili dei tempi di consegna dei documenti richiesti tramite il servizio di prestito interbibliotecario. I tempi di consegna possono dipendere dalle biblioteche prestatrici o dalla rapidità dei servizi postali. All'arrivo dei documenti l'utente riceverà, entro una giornata lavorativa, un avviso telefonico oppure tramite posta elettronica. Salve diverse indicazioni della Biblioteca prestante, il prestito ha la durata di 30 giorni dalla data di consegna all'utente e non è rinnovabile.
9. Qualora la Biblioteca prestante prescriva l'esclusione dal prestito esterno, le opere ottenute attraverso il prestito interbibliotecario potranno essere consultate solo in sede.
10. 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.
11. Gli Importi dovuti per la spedizione delle riproduzioni includono i costi richiesti dalla Biblioteca di provenienza per la riproduzione e l'invio del documento. Non pagando l'importo richiesto i diritti della tessera verranno revocati fino al pagamento della somma dovuta.

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

1. Altre biblioteche italiane, se si impegnano ad offrire le stesse condizioni per il prestito interbibliotecario, possono chiedere il prestito dei documenti alle Biblioteche civiche torinesi anche per conto di loro utenti. Le richieste di prestito interbibliotecario possono essere inoltrate mediante e-mail ([biblioteche.ill@comune.torino.it](mailto:biblioteche.ill@comune.torino.it)).
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 settant'anni, con l'esclusione delle novità editoriali acquisite dalle Biblioteche civiche negli ultimi due anni. Le esclusioni previste al punto 7.3.1. 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 inoltre restituire il documento inviandolo tramite raccomandata assicurata e, in caso di smarrimento o danneggiamento del documento, è tenuta a rimborsarne il valore. Il pagamento delle spese dovrà essere effettuato secondo le modalità comunicate 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.

### **7.3.17 Prestito di libri parlati**

Le biblioteche civiche torinesi provvedono alla produzione e al prestito di "Libri parlati" secondo quanto disposto dall' articolo 71 bis della legge sul diritto d'autore n. 633/1941 e sono riconosciute, ai sensi del medesimo articolo di legge, quali "entità autorizzata" all'erogazione di tale servizio.

Per "Libro parlato" si intende la lettura ad alta voce integrale di un testo a stampa registrata su supporto audio (digitale o analogico) allo scopo di renderne accessibile la lettura in maniera agevole alle seguenti categorie di persone:

*a) non vedenti;*

*b) con una disabilità visiva che non può essere migliorata in modo tale da garantire una funzionalità visiva sostanzialmente equivalente a quella di una persona priva di tale disabilità e per questo non in grado di leggere le opere stampate in misura sostanzialmente equivalente alle persone prive di tale disabilità;*

*c) con disabilità percettiva o di lettura e per questo non in grado di leggere le opere stampate in misura sostanzialmente equivalente a quella di una persona priva di tale disabilità;*

*d) con una disabilità fisica che le impedisce di tenere o di maneggiare un libro oppure di fissare o spostare lo sguardo nella misura che sarebbe normalmente necessaria per leggere.*

La persona che, al momento dell'iscrizione ai servizi delle Biblioteche civiche (o successivamente), attesti una delle condizioni citate presentando idonea documentazione, è ammessa al prestito o al download dei libri parlati disponibili a catalogo.

1. L'ammissione al prestito dei libri parlati può essere richiesta dalla persona interessata o da persona delegata, sia presso una sede delle Biblioteche civiche sia a distanza, mediante la compilazione dell' apposito modulo di iscrizione on-line o l'invio del modulo cartaceo di iscrizione a distanza, entrambi disponibili sul sito web delle Biblioteche civiche torinesi.
2. L'ammissione al prestito dei libri parlati è subordinata alla presentazione di documentazione idonea ad attestare o certificare una delle condizioni di disabilità sopra citate. La documentazione può essere allegata in busta chiusa alla domanda di iscrizione, allegata in copia digitale mediante il modulo di iscrizione on-line, o allegata al modulo cartaceo di iscrizione a distanza.
3. Si possono avere contemporaneamente in prestito fino a sei libri parlati. Ciascun prestito ha la durata massima di 45 giorni, non rinnovabile.

### **7.4 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:

- mediante postazioni fisse presenti nelle sedi;
  - 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. Il personale delle biblioteche non può intervenire per riparare eventuali guasti, né può riattivare la rete. In caso di problemi tecnici il personale provvederà a inviare una segnalazione al servizio di assistenza tecnica.
  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 di chi la utilizza;
    - 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.

#### **7.4.1 Navigazione in 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 a un'altra persona la postazione in uso o le proprie credenziali d'accesso.
2. L'uso delle postazioni è riservato alle persone iscritte 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'utente.
3. L'uso delle postazioni di navigazione in Internet è possibile solo se l'utente è in regola con la restituzione dei documenti presi in prestito; 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 persone minori di diciotto anni è necessaria l'autorizzazione scritta di chi eserciti la potestà genitoriale. Per chi ha meno di quindici anni, la navigazione deve avvenire in presenza di chi eserciti la potestà genitoriale o una persona adulta autorizzata 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 al momento stampare.

##### **7.4.1.1 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.

#### **7.4.2 Navigazione in Internet in modalità Wi-Fi**

1. L'elenco aggiornato delle sedi in cui è possibile navigare in Internet 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 7.4.5)
3. Il servizio è disponibile esclusivamente attraverso dispositivi personali (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, FreeItaliaWiFi o SPID.
5. Le Biblioteche civiche torinesi non sono abilitate alla registrazione né alla gestione delle credenziali del servizio FreeTorinoWiFi. Il personale provvederà a segnalare via email a FreeTorinoWiFi eventuali malfunzionamenti.

## **7.5 Proposte d'acquisto**

1. Le persone iscritte ai servizi delle Biblioteche civiche torinesi possono proporre l'acquisto di documenti, utilizzando il modulo disponibile nella sezione *MyDiscovery* del catalogo *on-line* delle Biblioteche civiche torinesi. E' possibile proporre al massimo 15 opere nell'arco di 12 mesi. Entro 30 giorni viene fornita una risposta, con motivazione in caso di non accoglimento.
2. L'accettazione avviene 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. All'arrivo del documento, nell'area Personale dell'utente nel catalogo *on-line* verrà segnalato che la proposta è stata soddisfatta; la proposta di acquisto soddisfatta non comporta priorità di prenotazione o di prestito per l'utente che l'ha effettuata.

## **7.6 Cataloghi**

1. I libri e l'altro materiale documentario disponibile nell'ambito del Sistema bibliotecario urbano sono ricercabili *on-line*, attraverso il catalogo accessibile sul sito web delle Biblioteche civiche torinesi.
2. Poiché è ancora in corso la ricatalogazione delle opere meno recenti, per reperire i documenti acquisiti anteriormente al 1981 e i fondi speciali della Biblioteca civica centrale e della Biblioteca civica musicale "Andrea Della Corte", è consigliata anche la consultazione dei cataloghi e dei repertori cartacei presenti in tali sedi.

## **7.7 Servizi on-line via web**

1. Consultando il sito web delle Biblioteche civiche torinesi è possibile:
  1. avere informazioni dettagliate su sedi, orari, servizi, procedure e tariffe;
  2. accedere ai contenuti digitali prodotti dalle Biblioteche civiche torinesi, con particolare riferimento ad alcuni fondi posseduti dall'Ufficio Manoscritti e rari;
  3. fare ricerche nel catalogo *on-line* per sapere se un documento sia presente nelle raccolte delle BCT e in quale formato, se sia disponibile per il prestito e a quali condizioni, se sia libero o occupato e prenotabile;
  4. consultare proposte di lettura e bibliografie organizzate per temi, anche di interesse locale, fasce d'età, tipo di materiale o realizzate in occasione di attività, manifestazioni, ricorrenze;
  5. trovare informazioni sulle iniziative in calendario nelle Biblioteche civiche, sui programmi di attività e sui progetti culturali;
2. Ogni persona iscritta ai servizi delle Biblioteche civiche torinesi può anche:

- a. utilizzare la Biblioteca digitale per prendere in prestito e-book e accedere a risorse elettroniche (periodici on-line, musica, audiolibri, film), con le modalità indicate nel sito web;
- b. prenotare il prestito di libri, audiovisivi e fascicoli di riviste, 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 (7.5);
- e. commentare e/o votare i libri e i documenti posseduti dalle Biblioteche civiche;
- f. se ammessa a fruire dei libri parlati (7.3.17), può effettuare il download dal catalogo dei libri parlati disponibili in formato digitale.

## **7.8 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 riproduzione (foto e scansioni digitali, fotocopie da microfilm ecc.). Le riproduzioni devono essere richieste utilizzando l'apposito modulo, disponibile in sede o nel sito web. 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 al personale in Sala giornali o all'Ufficio informazioni bibliografiche della Biblioteca civica centrale, al personale dei servizi al pubblico della Biblioteca musicale "Andrea Della Corte", ovvero inoltrato tramite email all'indirizzo istituzionale: [biblioteche.ill@comune.torino.it](mailto: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 nel 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.

## **7.9 Attività culturali e di promozione della lettura**

1. Le biblioteche civiche organizzano incontri culturali e di formazione permanente, gruppi di lettura, concerti, corsi, attività didattiche, mostre e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza delle collezioni delle Biblioteche civiche torinesi e l'utilizzo dei servizi offerti, nonché la lettura, l'informazione, l'educazione permanente, la socializzazione, nel rispetto della diversità e della multiculturalità. La Città di Torino, tramite il Servizio Biblioteche, intende offrire una serie di occasioni variegata, sia per numero sia per tipologia, di attività e iniziative distribuite su tutto il territorio cittadino, anche in occasione di specifiche manifestazioni e celebrazioni culturali (Torino che legge, Salone del Libro, Leggermente, Giornata della Memoria, MITO per la Città, TorinoDesign of the City, Portici di carta ecc.).
2. Per la partecipazione a corsi e ad altre attività a numero chiuso, è necessario effettuare l'iscrizione ai servizi delle Biblioteche civiche torinesi.

## **7.10 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.

In occasione della visita guidata di classi scolastiche, è possibile ottenere la distribuzione delle tessere d'iscrizione a chi non la possiede: in tal caso, il personale scolastico dovrà far pervenire alla biblioteca i moduli di autorizzazione per minori almeno una settimana prima, debitamente compilati e firmati da chi eserciti la potestà genitoriale. Il personale scolastico può inoltre richiedere, sotto la propria responsabilità, una tessera di prestito collettiva intestata alla classe.

### **7.11 Servizi per disabilità o difficoltà di lettura**

1. Le persone 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 ad alta leggibilità per dislessici;
- libri adattati in simboli CAA;
- libri elettronici in formato accessibile;
- libri in Braille.

2. Le condizioni d'uso dei servizi e la disponibilità delle raccolte in formato accessibile sono riportate alla pagina Lettura accessibile del sito web delle Biblioteche civiche torinesi.

### **7.12 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 in Internet da postazione fissa, partecipazione a corsi e altre attività a numero chiuso.

2. La preiscrizione on-line consente la fruizione della Biblioteca digitale e l'inserimento di 3 prenotazioni di documenti fisici. La preiscrizione deve essere confermata presentandosi in una delle sedi entro 3 mesi. La mancanza di conferma comporta la sospensione dai servizi.

#### **7.12.1 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. È disponibile un modulo per la preiscrizione on-line che andrà completata recandosi di persona in biblioteca.

2. L'utente che si iscrive deve rispettare quanto indicato nella presente Carta dei servizi e deve prendere visione dell'informativa privacy, disponibile sul sito web e in forma cartacea in tutte le sedi.

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 dei servizi bibliotecari e l'elaborazione delle statistiche ad esso connesse, nel rispetto della normativa vigente per la tutela della riservatezza dei dati personali.

5. L'iscrizione autorizza le Biblioteche civiche torinesi all'invio di comunicazioni relative ai servizi, avvisi di cortesia, promemoria e solleciti; i dati possono essere altresì utilizzati per far pervenire all'utente informazioni sulle attività promosse dalle Biblioteche civiche in

proprio o in collaborazione con altri soggetti; è previsto l'invio periodico di questionari sui servizi erogati dal Servizio biblioteche.

6. La persona iscritta può comunicare in qualsiasi momento la revoca dell'autorizzazione a utilizzare i propri dati in tal senso rinunciando quindi alla tessera di iscrizione ed ai servizi ad essa collegati. Per la revoca va utilizzato lo specifico modulo predisposto dal Garante della Privacy.

7. Chi ha meno di diciotto anni deve far compilare l'apposito modulo di autorizzazione disponibile sul sito web da chi eserciti la potestà genitoriale. All'atto dell'iscrizione ogni 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.

8. Sono altresì ammessi al prestito gli enti, pubblici e privati, anche privi di personalità giuridica, purché sia individuata una persona referente.

### **7.12.2 Tessera d'iscrizione**

1. A chi si iscrive 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. Chi si iscrive 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. La persona iscritta è tenuta a comunicare con sollecitudine ogni cambiamento di residenza, di domicilio, di recapiti telefonici o di posta elettronica.

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

### **7.13 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.

1. Le modificazioni degli orari di apertura sono segnalate, salvo casi di forza maggiore, con almeno una settimana di anticipo anche sul sito web.

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

### **7.14 Oggetti rinvenuti nelle biblioteche civiche torinesi**

Gli oggetti rinvenuti nelle sedi delle Biblioteche civiche torinesi sono conservati per un periodo di 30 giorni presso la sede, dopodiché vengono inviati all'Ufficio comunale Oggetti rinvenuti.

## **8. Informazioni e assistenza**

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

1. al banco informazioni nelle sedi del Sistema bibliotecario urbano;
2. consultando il sito web delle Biblioteche civiche torinesi;

3. per telefono, contattando l'Ufficio informazioni della Biblioteca civica centrale (tel. 01101129812) o le singole sedi;
  4. via e-mail all'indirizzo [bibiblioteche.civiche@comune.torino.it](mailto:biblioteche.civiche@comune.torino.it).
2. Gli indirizzi, i numeri di telefono e gli orari di apertura al pubblico sono indicati nel sito web.

## **9. Segnalazioni e reclami**

1. È possibile presentare segnalazioni, suggerimenti, apprezzamenti e reclami:
  1. compilando la modulistica a disposizione presso ogni sede del Servizio Biblioteche;
  2. rivolgendosi allo Sportello del Cittadino della Città di Torino;
  3. via posta ordinaria o elettronica o PEC  
[Biblioteche@cert.comune.torino.it](mailto:Biblioteche@cert.comune.torino.it) ;
  4. via Community (<http://bct.comperio.it/community/forum/system/>);
  5. attraverso i canali social gestiti direttamente dalle Biblioteche civiche torinesi.
  6. Sarà dato riscontro entro i termini previsti dalla normativa vigente.

## **10. Limitazioni all'accesso ai servizi**

1. Direzione, Responsabili di sede 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 di altre persone.
2. La persona allontanata ai sensi del precedente comma 1, non può rientrare nella sede fino al successivo giorno di apertura.
3. Qualora la persona si rifiuti di allontanarsi, si applica quanto previsto dall'art. 8 comma 3 del vigente Regolamento di Polizia urbana.

## 11. 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:

<b>Prestazione</b>	<b>Caratteristica del servizio</b>	<b>Livello qualità programmato unità misura</b>
<b>Iscrizione ai servizi delle Biblioteche civiche</b>	Tempistiche di iscrizione	La tessera di iscrizione viene rilasciata contestualmente alla richiesta in sede
<b>Prestito, prenotazione e restituzione</b>	Tempistiche della registrazione del prestito	La registrazione del prestito è contestuale alla richiesta. Per i libri resi tramite box la restituzione viene effettuata il primo giorno lavorativo successivo.
	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
<b>Accoglienza in biblioteca</b>	Presenza addetti biblioteche di zona aperte al pubblico negli orari comunicati al pubblico	Almeno 2 addetti al pubblico presenti negli orari comunicati sul sito
<b>Comunicazione e trasparenza</b>	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