



Logo della certificazione RINA
– Certified Management System
ISO 9001



Logo delle Biblioteche
Civiche Torinesi della
Città di Torino



Logo del progetto BI.TO –
Biblioteche Integrate del
Torinese



Logo del Servizio Qualità del
Comune di Torino, con al
centro lo stemma del
Comune di Torino.

CARTA DEI SERVIZI DELLE BIBLIOTECHE CIVICHE TORINESI

Lingua del documento: Italiano (it-IT)

Nel rispetto delle linee guida per l'accessibilità digitale, si dichiara che la lingua principale del testo è l'italiano. La scelta della lingua è stata fatta per garantire la corretta lettura e comprensione, anche da parte di strumenti di sintesi vocale (screen reader).

INDICE

[A - Principi e Visione - Identità, valori e ruolo pubblico delle Biblioteche civiche torinesi:](#)

[1 Premessa](#)

[1.1 Canali ufficiali](#)

[2. Principi generali](#)

[2.1 I principi fondamentali](#)

[2.2 La visione](#)

[3. Il sistema delle Biblioteche civiche torinesi](#)

[3.1 Sedi e articolazione territoriale](#)

[3.2 Risorse documentarie e collezioni](#)

[3.3 Personale e competenze](#)

[3.4 BI.TO – Biblioteche integrate del Torinese](#)

[B - Servizi, diritti e opportunità per vivere pienamente la biblioteca](#)

[4. Servizi per il pubblico](#)

[4.1 Iscrizione](#)

[4.2 Informazioni, orientamento e ricerche bibliografiche](#)

[4.3 Consultazione e lettura in sede](#)

[4.4 Prestito, prenotazioni e circolazione dei documenti](#)

[Condizioni generali](#)

[Prestiti speciali](#)

[Ritardi e sospensioni](#)

[Prenotazioni](#)

[4.5 Internet e Wi-Fi](#)

[4.6 Biblioteca digitale](#)

[4.7 Proposte d'acquisto](#)

[4.8 Prestito interbibliotecario e fornitura documenti \(ILL – Document Delivery\)](#)

[4.9 Riproduzione documenti](#)

[4.10 Attività culturali](#)

[4.11 Visite guidate](#)

[4.12 Servizi per l'Accessibilità](#)

[5. Diritti e doveri di chi usa le biblioteche](#)

[5.1 Diritti](#)

[5.2 Doveri](#)

[6. Responsabilità e collaborazione](#)

[6.1 Oggetti smarriti](#)

[7. Standard di qualità](#)

[7.1 Impegni di qualità](#)

[8. Tutela della privacy e trattamento dei dati personali](#)

[8.1 Diritti dell'utente](#)

[8.2 Contitolarità e sicurezza dei dati](#)

A - Principi e Visione - Identità, valori e ruolo pubblico delle Biblioteche civiche torinesi:

Questa parte definisce l'identità e la funzione delle Biblioteche civiche torinesi come servizio essenziale della Città di Torino. Descrive i principi, la visione e il modo in cui le biblioteche contribuiscono al benessere. Presenta la struttura del sistema, la rete territoriale e le collaborazioni che rendono le BCT un'infrastruttura diffusa, accessibile e in dialogo costante con il territorio metropolitano e nazionale.

Premessa

Le Biblioteche civiche torinesi (BCT) sono il servizio pubblico di lettura della Città di Torino, sono spazi gratuiti, aperti, accessibili e accoglienti. Custodiscono e divulgano il patrimonio documentario e storico della Città di Torino, rinnovano i propri servizi, introducendo strumenti digitali, pratiche di apprendimento attivo e nuove forme di partecipazione. Sono luoghi che favoriscono la crescita individuale e collettiva, promuovono il benessere e contribuiscono alla coesione della comunità.

La Carta dei Servizi è prevista dalla normativa nazionale, dal Regolamento regionale, dallo Statuto e dal Regolamento n. 407 della Città di Torino. La carta dei servizi integra ed è integrata dal Regolamento delle BCT approvato con deliberazione del Consiglio Comunale in data 19 febbraio 2024 e consultabile sul [sito](#).

Serve a:

- rendere chiari i servizi offerti e le modalità di accesso;
- definire diritti e doveri di chi usa la biblioteca;
- fissare standard di qualità misurabili e verificabili;
- indicare i canali per l'ascolto, i reclami e la partecipazione attiva.

Dal 2025 le BCT fanno parte di BI.TO – Biblioteche Integrate del Torinese, la rete che unisce le biblioteche della Città di Torino e dell'area metropolitana in precedenza denominate Sistema Bibliotecario dell'Area Metropolitana - SBAM. Con un'unica iscrizione è possibile accedere a un patrimonio più ampio e a servizi coordinati. All'interno di questa rete, la Carta dei Servizi delle BCT resta il riferimento con cui la Città di Torino definisce i propri impegni diretti verso i cittadini e le cittadine.

Per offrire servizi di qualità le BCT collaborano con enti pubblici e privati a livello locale, nazionale e internazionale. Le collaborazioni avvengono attraverso accordi, convenzioni e progetti.

Le BCT partecipano a reti e associazioni professionali tra cui:

- IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions);
- EBLIDA (European Bureau of Library Information and Documentation Associations);
- AIB (Associazione Italiana Biblioteche);
- IBBY (International Board on Books for Young People);
oltre ad altre realtà associative a cui aderisce la Città di Torino.

Le BCT promuovono il confronto, collaborano con scuole, università, associazioni culturali e di volontariato, e lavorano in rete con altre biblioteche e istituzioni del territorio cittadino, metropolitano e nazionale. Sviluppano la cultura professionale attraverso la formazione continua, la ricerca, la sperimentazione e il patrimonio documentario specializzato della Biblioteca civica centrale e musicale Andrea della Corte, in collaborazione con l'Università di Torino, il Politecnico, le fondazioni e i centri di ricerca.

Con questa Carta, la Città di Torino sottolinea il ruolo delle BCT come servizio pubblico essenziale e parte integrante del welfare culturale urbano.

1.1 Canali ufficiali

- sito web BCT → sedi, orari, eventi, avvisi, servizi, tariffe e contenuti digitali: bct.comune.torino.it
- catalogo online (OPAC) BI.TO → catalogo integrato, prenotazioni, rinnovi, proposte di acquisto e aggiornamenti: bi-to.it
- biblioteca digitale BI.TO → ebook, audiolibri, film, musica e periodici: bi-to.medialibrary.it
- MuseoTorino → museo virtuale della città di Torino: documenta e comunica la conoscenza della città anche con approfondimenti bibliografici: museotorino.it
- CoBiS → coordinamento di 66 biblioteche speciali e specialistiche del territorio torinese, appartenenti a differenti realtà culturali: cobis.to.it
- Città di Torino → informazioni, servizi e comunicazioni istituzionali: comune.torino.it
- social BCT → [Facebook](https://www.facebook.com/bcttorino), [Instagram](https://www.instagram.com/bcttorino), [YouTube](https://www.youtube.com/bcttorino)

2. Principi generali

Le BCT operano nel rispetto dei principi della Costituzione italiana, della Legge Regionale del Piemonte n. 11 del 1 agosto 2018, dello Statuto della Città di Torino, del regolamento 407 della Città di Torino, e con i Manifesti UNESCO e IFLA per le biblioteche pubbliche.

2.1 I principi fondamentali

- accoglienza: Gli spazi e i servizi sono progettati per essere accoglienti e rispettosi delle diverse esigenze di chi li frequenta;
- accessibilità: Tutte le sedi e le risorse sono pensate per garantire la piena accessibilità fisica, sensoriale, cognitiva e digitale, rimuovendo il più elevato livello possibile di barriere e impedimenti;
- benessere: Le BCT sono luoghi che promuovono la qualità della vita, la bellezza, la crescita personale e la socialità. Sono spazi sicuri, sereni e rispettosi, dove la cultura è una forma di cura;
- efficienza e qualità: I servizi sono erogati in modo efficiente, monitorati con regolarità e migliorati nel tempo attraverso la raccolta di suggerimenti, segnalazioni e reclami;
- eguaglianza: Tutte le persone hanno uguale diritto di accesso ai servizi, senza distinzioni di genere, lingua, cultura, opinione, età o condizione sociale;
- gratuità: I servizi essenziali sono gratuiti. Eventuali tariffe o costi aggiuntivi sono chiaramente indicati sul sito web e negli spazi delle BCT;

- imparzialità: I servizi vengono erogati con trasparenza, equità e rispetto reciproco;
- innovazione: Le BCT sperimentano nuove tecnologie e modalità di fruizione: autoprestito, bibliobus, laboratori digitali e di autoproduzione, di gaming, digitali e piattaforme di lettura online;
- partecipazione: Le BCT collaborano con scuole, università, librerie, associazioni, gruppi di lettura e cittadini, favorendo la progettazione condivisa delle attività e dei servizi;
- pluralismo: Le collezioni e le attività rappresentano culture, lingue e punti di vista diversi, promuovendo libertà di espressione e confronto aperto.

2.2 La visione

Le BCT sono parte integrante della vita culturale e sociale della città. Contribuiscono alla formazione, alla partecipazione e alla costruzione di comunità attive, democratiche e sane, in una prospettiva di welfare culturale e sostenibilità urbana. Agiscono come infrastruttura pubblica, promuovono la salute e il benessere delle persone e della comunità: custodiscono la memoria collettiva e, allo stesso tempo, generano innovazione, creatività e dialogo.

3. Il sistema delle Biblioteche civiche torinesi

Le BCT formano un sistema pubblico di lettura e informazione diffuso in tutta la città. Sono luoghi di cultura, apprendimento e socialità, dove ogni persona può accedere liberamente alla conoscenza e ai servizi offerti. Il sistema garantisce pari opportunità di accesso e promuove la crescita culturale della comunità torinese.

3.1 Sedi e articolazione territoriale

Il sistema comprende diverse tipologie di sedi e servizi mobili:

- Una Biblioteca civica Centrale - È il cuore del sistema. Custodisce le collezioni storiche, speciali e di consultazione generale, ospita eventi, laboratori e servizi per il pubblico. È dotata di postazioni digitali, servizi di autoprestito e box per la restituzione dei libri. È anche biblioteca di conservazione e sede del deposito legale della Città di Torino.
- Una rete di sedi territoriali - Sono diffuse nei quartieri, orientate alla contemporaneità e offrono gli stessi servizi di base della Centrale. Oltre ai libri, riviste, gruppi di lettura, iniziative culturali, molte ospitano spazi dedicati al gioco, aree per il gaming e, in alcune, laboratori digitali e makerspace. Tutte dispongono di connessione Wi-Fi gratuita, postazioni digitali e box per la restituzione dei prestiti.
- Biblioteca musicale “Andrea Della Corte” - È specializzata in musica e spettacolo. Conserva collezioni dedicate, partiture, documenti sonori e materiali rari. Supporta la ricerca musicologica e promuove la conoscenza della musica e delle arti performative.

- Bibliobus - Sono biblioteche itineranti che portano libri, attività e servizi nei quartieri, nei mercati, nei giardini e nelle scuole. Riducono le distanze e promuovono la lettura anche nei luoghi dove non c'è una biblioteca di prossimità.
- Biblioteche in ospedali, giardini e istituti penitenziari. Offrono il diritto alla lettura e all'informazione anche in contesti specifici. Favoriscono accessibilità, benessere e continuità educativa.
- Biblioteche associate e spazi temporanei - Nascono da collaborazioni con circoscrizioni, altri uffici comunali o associazioni e fondazioni del territorio per ampliare la rete dei servizi bibliotecari e diffondere la cultura del libro.
- Depositi e magazzini librari - Custodiscono il patrimonio documentario di conservazione. Le opere collocate in deposito in alcuni casi possono essere richieste per consultazione o prestito, se previsto, tramite prenotazione.

Gli indirizzi, gli orari di apertura e le informazioni aggiornate sono pubblicati sul sito delle BCT all'indirizzo <https://bct.comune.torino.it/sedi-orari> e sul catalogo online [BI.TO](#).

3.2 Risorse documentarie e collezioni

Il patrimonio complessivo della rete BI.TO supera attualmente i 2 milioni di notizie bibliografiche e circa 4 milioni di documenti, tra:

- libri a stampa e digitali in varie lingue;
- libri in formato accessibile (braille, libri tattili, libri parlati);
- quotidiani, riviste, microfilm e periodici;
- CD, DVD e materiali multimediali;
- fondi storici e collezioni speciali (materiale antico, materiale cartografico, fondi archivistici, fondi fotografici);
- giochi e oggetti tridimensionali;
- libretti d'opera e vinili;
- risorse digitali e contenuti della biblioteca online.

La politica di sviluppo e gestione delle raccolte si basa su pluralismo, qualità bibliografica e bibliodiversità tra le biblioteche del sistema. Per approfondire criteri e indirizzi, consulta la Carta delle Collezioni disponibile sul sito delle BCT. Tutto il patrimonio è ricercabile online sul catalogo elettronico (OPAC) e sul sito web delle BCT. Poiché è in corso la catalogazione delle opere più datate, per i documenti acquisiti prima del 1981 e per i fondi speciali della Biblioteca civica Centrale e della Biblioteca musicale “Andrea Della Corte”, è consigliata anche la consultazione dei cataloghi cartacei in sede. Tutti i documenti possono essere consultati in biblioteca. I materiali disponibili al prestito sono indicati nel catalogo online con le diciture “Prestabile” o “Prestito locale”. I documenti conservati in deposito interno o esterno vengono messi a disposizione ogni quindici giorni, su prenotazione. Il materiale può essere richiesto per consultazione o prestito, la disponibilità viene comunicata via e-mail, SMS o telefono. I manoscritti e le opere rare possono essere consultati compilando l’apposito modulo e presentando un documento di identità valido, che va consegnato al personale di biblioteca all’inizio della consultazione e ritirato al termine della stessa. In caso di smarrimento o danneggiamento di un documento in prestito, è necessario informare la biblioteca per concordare la soluzione più adeguata. Tutte le procedure sono indicate nella sezione Usare la biblioteca sul sito delle BCT.

3.3 Personale e competenze

Il personale delle BCT è riconoscibile dal cartellino identificativo. Lavora per garantire assistenza qualificata, rispetto e cortesia a tutte le persone che frequentano le BCT. Assicura la qualità dei servizi, tutela la privacy, offre supporto nella ricerca bibliografica, nella consultazione e nell’uso dei cataloghi e delle risorse digitali. Promuove la formazione permanente, la collaborazione con altri enti e la diffusione della cultura professionale bibliotecaria.

3.4 BI.TO – Biblioteche integrate del Torinese

BI.TO è la rete che unisce le biblioteche della Città di Torino e dell’area metropolitana. Con un’unica tessera è possibile accedere a un catalogo condiviso e utilizzare i servizi in tutte le sedi aderenti. Le BCT partecipano alla rete come capofila del polo della Città di Torino, denominato Polo Urbano Centro, coordinando i rapporti con gli altri poli metropolitani e garantendo la qualità dei servizi condivisi. I servizi delle BCT sono descritti e garantiti da questa Carta, mentre le altre biblioteche della rete possono avere regole specifiche, pubblicate nelle rispettive Carte dei Servizi. Le regole comuni e gli standard di rete sono disponibili sul portale ufficiale: : www.bi-to.it

B - Servizi, diritti e opportunità per vivere pienamente la biblioteca

Questa sezione ti aiuta a usare le biblioteche in modo semplice e consapevole. Trovi tutto ciò che serve per iscriverti, prendere in prestito libri e risorse digitali, partecipare alle iniziative, navigare online e conoscere i tuoi diritti e doveri. È lo spazio che traduce i principi in azioni concrete, mettendo te al centro: la biblioteca come luogo di incontro, conoscenza e partecipazione, dove sentirti accolto e parte della vita culturale della città.

4. Servizi per il pubblico

Le BCT offrono servizi gratuiti di informazione, consultazione, prestito, lettura, navigazione internet e partecipazione culturale. Ogni persona ha diritto ad accedere ai servizi nel rispetto degli standard di qualità stabiliti dalla Regione Piemonte e dalla presente Carta.

4.1 Iscrizione

L'iscrizione è gratuita. Per mantenere valida la tessera, i dati anagrafici vanno aggiornati ogni 3 anni. È possibile pre-iscriversi online utilizzando il modulo presente sul catalogo online: così potrai prenotare fino a 3 documenti e utilizzare la biblioteca digitale. Devi però completare l'iscrizione in biblioteca entro tre mesi, trascorso questo termine, l'iscrizione viene sospesa fino al completamento della procedura.

Per iscriverti serve:

- un documento di identità valido;
- il codice fiscale;
- i dati di contatto e l'indirizzo di residenza;
- il consenso al trattamento dei dati personali.

La tessera è personale e non cedibile. In caso di smarrimento puoi chiedere un duplicato, pagando la tariffa stabilita dalla Città di Torino e indicata sul [sito](#). La tessera vale come delega al prestito: se non la possiedi più, avvisa subito la biblioteca per bloccarla. Per i minori è necessaria l'autorizzazione di chi esercita la responsabilità genitoriale, compilando il modulo dedicato. Le BCT prevedono la possibilità di richiedere una tessera bibliotecaria con identità alias, tramite una procedura dedicata e scrivendo a bct.alias@comune.torino.it.

Se risiedi in uno dei Comuni del territorio BI.TO, puoi iscriverti:

- di persona;
- con delega;
- tramite preiscrizione online, seguendo le istruzioni sul catalogo online, con conferma in biblioteca, con delega, via email.

Se abiti fuori dall'area BI.TO, puoi iscriverti solo in presenza presso una biblioteca del sistema torinese oppure con modulo di preiscrizione online e conferma entro 3 mesi esclusivamente in presenza in biblioteca.

Le persone con difficoltà di lettura possono utilizzare canali dedicati per un'iscrizione semplificata: trovi tutte le informazioni nella sezione "Lettura per tutti" sul sito bi-to.it.

4.2 Informazioni, orientamento e ricerche bibliografiche

Puoi chiedere informazioni e supporto in qualsiasi momento:

- al banco informazioni in biblioteca;
- per telefono o email (gli indirizzi sono visibili sul sito e sul catalogo online);
- online, con il servizio “Chiedi alle biblioteche” sul sito bct.comune.torino.it;
- per email (bct.manoscritti@comune.torino.it) relativamente al materiale raro e speciale.

Il personale ti aiuta a orientarti tra i servizi, le risorse digitali e il catalogo, e a svolgere ricerche bibliografiche di base.

4.3 Consultazione e lettura in sede

Puoi accedere liberamente ai libri e alle raccolte a scaffale aperto. Per consultare documenti rari, fondi speciali o materiali conservati in deposito della Biblioteca Centrale e della Biblioteca Musicale serve che tu ti iscriva a BI-TO, se non l’hai già fatto, e faccia una richiesta nella quale indichi ciò che ti serve, in sede o via email. I documenti provenienti da depositi esterni vengono messi a disposizione con tempi programmati e, se ammessi, possono essere concessi anche in prestito.

4.4 Prestito, prenotazioni e circolazione dei documenti

Puoi accedere al prestito mostrando la tessera o un documento d’identità valido o il codice fiscale. Ogni persona è responsabile della buona conservazione dei materiali presi in prestito. Il materiale raro e speciale potrebbe essere disponibile solo in consultazione.

Condizioni generali

- Puoi prendere in prestito fino a 40 documenti contemporaneamente nell’intero sistema BI.TO;
- Il prestito dura 30 giorni per tutti i materiali;
- Il rinnovo è possibile da 5 giorni prima a 5 giorni dopo la scadenza, per altri 30 giorni, se il documento non è prenotato da altri;
- Puoi rinnovare autonomamente nella sezione MyDiscovery del catalogo online;
- Puoi avere fino a 15 prenotazioni attive contemporaneamente, ogni prenotazione dura 365 giorni;
- Puoi prenotare autonomamente nella sezione del catalogo OPAC online;
- Ricevi una notifica 3 giorni prima della scadenza del prestito.

MyDiscovery è la tua area personale sul sito OPAC delle biblioteche BITO. Ti permette di:

- Vedere i tuoi prestiti e quando scadono;
- Prenotare libri che ti interessano;

- Salvare ricerche e titoli preferiti;
- Gestire le tue richieste.

E' un tuo spazio privato che ti consente di tenere tutto sotto controllo. Puoi
restituire i documenti delle BCT

- in tutte le sedi;
- nei box esterni o nei locker automatici (ove presenti).

È possibile richiedere libri e documenti di altre sedi del sistema torinese tramite il prestito intrasistema e ritirarli nella biblioteca scelta. Sono esclusi dal prestito i materiali riservati alla sola consultazione in sede.

Puoi prenotare un documento appartenente a qualunque biblioteca BI-TO e ritirarlo nella Biblioteca di elezione. Al momento non è attiva la circolazione unica pertanto nel caso in cui tu volessi prenotare un documento che si trova in una biblioteca dell'area metropolitana, dovrai indicare come biblioteca di ritiro una sede a scelta tra quelle della stessa area, e viceversa.

Categorie di utenti e agevolazioni

Sono previste classi di utenza dedicate a specifiche esigenze, come:

- Insegnanti, Tesisti (previa presentazione di un documento d'attestazione)
- Gruppi di lettura;
- Enti (musei, scuole, teatri e ospedali);
- Pass60: Se possiedi la tessera Pass60 rilasciata dal Comune di Torino puoi prendere in prestito 60 documenti sull'intero sistema e prenotarne fino a 30 prenotazioni. Il Pass60 ha la durata di un anno;
- Utenti con disabilità di lettura certificate per l'accesso al prestito dei libri parlati.

Prestiti speciali

In casi eccezionali, è possibile chiedere in prestito un documento normalmente non prestabile, presentando richiesta motivata al responsabile della biblioteca o al responsabile dei servizi al pubblico, che ne definirà la durata.

Ritardi e sospensioni

Se un documento non viene restituito entro la scadenza, la tessera viene sospesa per un periodo pari ai giorni di ritardo, fino a un massimo di 6 mesi. La mancata restituzione dei documenti e il ritardo superiore ai 6 mesi comportano la revoca automatica di tutti i diritti di prestito e la richiesta di restituire o riacquistare il documento.

Prenotazioni

Puoi prenotare i documenti di persona, per telefono, via email o online tramite il catalogo OPAC. Prima del ritiro, attendi la comunicazione (email, SMS o telefonata) che conferma la disponibilità del documento. Hai 7 giorni di tempo per ritirarlo. Trascorso questo termine, il documento tornerà disponibile o passerà alla persona successiva in lista d'attesa. Durante la preiscrizione online puoi effettuare fino a 3 prenotazioni e ritirare i documenti dopo aver completato l'iscrizione.

4.5 Internet e Wi-Fi

Puoi navigare gratuitamente da:

- postazioni fisse in biblioteca;
- rete FreeTorinoWiFi o altre reti pubbliche integrate.

Se usi le postazioni fisse della biblioteca hai a disposizione 45 minuti al giorno, che puoi anche frazionare. L'utilizzo della postazione si svolge sotto la propria responsabilità. Se la postazione viene usata in modo improprio o contrario alla legge, il personale può interrompere la sessione. Alla chiusura o allo scadere del tempo, la postazione viene ripristinata: i dati personali e la cronologia di navigazione vengono cancellati automaticamente. Per accedere alle postazioni fisse, utilizza le credenziali fornite al momento dell'iscrizione. Se la tua tessera è sospesa per ritardi o mancate restituzioni, non puoi utilizzare le postazioni. Non è possibile cedere la propria sessione ad altre persone. Non è possibile stampare, ma puoi salvare documenti sul tuo cloud.

Gli utenti minorenni:

- sotto i 18 anni, possono navigare solo con autorizzazione dei genitori o di chi ne fa le veci;
- sotto i 15 anni, devono essere accompagnati da un adulto autorizzato.

4.6 Biblioteca digitale

Con la tessera puoi accedere senza alcun costo alla biblioteca digitale BI.TO e:

- prendere in prestito ebook. Il prestito ha una durata di 14 giorni e non è prorogabile; puoi prendere in prestito 2 eBook nell'arco del mese solare;
- leggere giornali e riviste;
- consultare banche dati;
- ascoltare audiolibri e musica;
- guardare film.

Accedi dal portale bi-to.medialibrary.it utilizzando le credenziali fornite al momento dell'iscrizione o pre-iscrizione, selezionando la voce: "Biblioteche Integrate del Torinese (BI.TO)".

4.7 Proposte d'acquisto

Puoi contribuire allo sviluppo delle collezioni suggerendo fino a 15 nuovi titoli all'anno da acquistare. Accedi alla sezione MyDiscovery del catalogo online e invia la tua proposta. Se la proposta viene accolta, vedrai la segnalazione nella tua area personale. Ricorda che si tratta di un suggerimento e che il documento proposto non verrà necessariamente acquistato; la proposta non dà diritto di priorità nel prestito.

4.8 Prestito interbibliotecario e fornitura documenti (ILL – Document Delivery)

Il servizio di prestito interbibliotecario (ILL) è attivo presso la Biblioteca civica Centrale. Permette di richiedere documenti disponibili in altre biblioteche italiane che aderiscono al servizio. Se il documento non è presente nelle BCT, puoi chiederci di cercarlo nel catalogo del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN) e chiederne l'invio. Il servizio prevede il pagamento delle spese di spedizione, stabilite ogni anno dalla Giunta Comunale e pubblicate sul sito web BCT.

Puoi richiedere il servizio:

- di persona presso la Biblioteca civica Centrale;
- via email all'indirizzo biblioteche.ill@comune.torino.it;

Dopo aver compilato il modulo di richiesta e ricevuto conferma, potrai ritirare il documento in biblioteca presentando la ricevuta del pagamento. Il mancato pagamento comporta la sospensione dal servizio fino alla regolarizzazione. È disponibile anche il Document Delivery, per la riproduzione di articoli o estratti di pubblicazioni nel rispetto della normativa sul diritto d'autore. La consegna di quanto richiesto può essere effettuata via email, con l'invio di un file in formato pdf o consegnando copia stampata di quanto richiesto. Le tariffe, stabilite ogni anno dalla Giunta Comunale e pubblicate sul sito web BCT, includono i costi di riproduzione e spedizione.

4.9 Riproduzione documenti

È possibile riprodurre documenti nel rispetto della legge sul diritto d'autore. Le tariffe sono pubblicate sul sito delle BCT nella sezione "I servizi delle biblioteche" / [Servizio riproduzioni](#).

4.10 Attività culturali

Le BCT promuovono eventi, corsi, laboratori, presentazioni di libri, incontri con autori e autrici, incontri con esperti, gruppi di lettura, conferenze, concerti, letture ad alta voce e mostre, spesso realizzati insieme a cittadine e cittadini, scuole, associazioni e realtà del territorio. Molte attività sono dedicate in modo particolare a bambine e bambini, ragazze e ragazzi, per favorire la partecipazione e la crescita condivisa. Le BCT:

- curano l'agenda mensile delle attività programmate e aggiornano il sito e i canali social;
- partecipano alla programmazione di eventi cittadini come il *Salone del Libro*, *Torino che legge* e *Portici di Carta*;
- realizzano attività nelle scuole e nei quartieri.

Le iniziative promuovono la lettura, la conoscenza, l'educazione permanente e la socializzazione, nel rispetto della diversità e del dialogo tra culture. Per prendere parte alle iniziative è consigliata l'iscrizione al servizio di prestito. Trovi il calendario aggiornato sul sito bct.comune.torino.it e sul catalogo [BI.TO](#).

Periodicamente viene pubblicato un avviso pubblico per raccogliere proposte culturali da parte di enti e associazioni senza scopo di lucro da realizzare negli spazi delle sedi, con l'obiettivo di valorizzare le biblioteche come luoghi di cultura, partecipazione e cittadinanza attiva.

4.11 Visite guidate

Puoi prenotare visite guidate nelle BCT per scuole, associazioni e gruppi. Durante la visita è possibile richiedere la tessera per chi non è ancora iscritto, inviando preventivamente i moduli compilati almeno una settimana prima. Le visite possono includere percorsi personalizzati di scoperta e orientamento alla lettura.

4.12 Servizi per l'Accessibilità

Le BCT garantiscono spazi, strumenti e materiali dedicati a chi ha disabilità o difficoltà di lettura. Nelle BCT trovi:

- audiolibri e libro parlato;
- testi a grandi caratteri;
- periodici specializzati;
- libri tattili e in Braille;
- libri in CAA – Comunicazione Aumentativa e Alternativa;
- ebook accessibili compatibili con screen reader;
- assistenza del personale per orientarsi tra cataloghi e servizi.

L'obiettivo è rendere la lettura e la conoscenza accessibili a tutte le persone, senza barriere.

5. Diritti e doveri di chi usa le biblioteche

Le BCT sono spazi pubblici aperti a tutte e tutti. Chi frequenta le biblioteche ha diritti riconosciuti e doveri condivisi, per garantire un ambiente sereno, rispettoso e sicuro. Il personale della biblioteca non svolge funzioni di vigilanza, ma può intervenire con gentilezza per favorire il rispetto delle regole e la serenità di tutte e tutti.

5.1 Diritti

In tutte le BCT ogni persona ha diritto a:

- entrare liberamente e sentirsi accolta;
- trovare informazioni chiare e aggiornate su servizi, attività e iniziative culturali;
- ricevere assistenza dal personale per orientarsi, cercare documenti o svolgere ricerche bibliografiche;
- consultare, leggere, studiare e partecipare alle attività culturali;
- riservare a proprio nome i materiali consultati in sede per un massimo di 7 giorni (nelle sedi Centrale e Musicale);
- proporre idee e suggerimenti per migliorare i servizi;
- contribuire alla crescita delle collezioni attraverso proposte di acquisto;
- presentare reclami e ricevere risposta entro i tempi previsti dagli standard di qualità;
- accedere ai servizi digitali e online con credenziali personali;
- usufruire di spazi confortevoli, curati, accessibili e attivi;
- entrare con il proprio animale domestico, nel rispetto del regolamento comunale e della sicurezza di tutte e di tutti. Il regolamento è consultabile qui: <http://www.comune.torino.it/regolamenti/320/320.htm>

5.2 Doveri

Chi usa le BCT contribuisce a renderle spazi comuni, piacevoli e accoglienti. È importante rispettare alcune semplici regole di convivenza:

- rispettare le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi;
- avere cura degli spazi, degli arredi e dei materiali, evitando danni o alterazioni;
- restituire i documenti puntualmente e nelle stesse condizioni in cui sono stati ricevuti;

- controllare l'integrità dei documenti prima del prestito o della consultazione, poiché da quel momento se ne assume la responsabilità;
- utilizzare in modo corretto internet e i servizi digitali, nel rispetto della legge e delle altre persone;
- mantenere un comportamento attento e rispettoso:
 - è vietato fumare, anche con sigarette elettroniche o vaporizzatori;
 - tenere le suonerie silenziate;
 - dare la precedenza nelle code a persone anziane, con disabilità o donne in gravidanza;
- custodire i propri oggetti personali (computer, telefoni, tablet, ecc.);
- lasciare preferibilmente monopattini e biciclette pieghevoli all'esterno; se si desidera portarli in biblioteca, è necessario chiedere al personale. Non sono previsti spazi dedicati alla custodia, ma è possibile riporli richiusi, in modo ordinato e senza creare intralcio;
- partecipare alle esercitazioni di evacuazione seguendo le indicazioni del personale;
- distribuire o affiggere volantini, locandine o materiali promozionali solo se autorizzato;
- mantenere sempre libere le uscite e le vie di esodo;
- accedere alla biblioteca in condizioni idonee, evitando l'uso di alcol o sostanze stupefacenti e rispettando le norme igieniche degli spazi condivisi

Chi accompagna bambine, bambini o ragazze e ragazzi deve restare in biblioteca e assicurarsi che utilizzino gli spazi in modo corretto e rispettoso. Il personale non ha compiti di custodia o vigilanza sui minori, ma può intervenire, con gentilezza, per favorire comportamenti adeguati e garantire un ambiente sicuro e accogliente per tutte e per tutti.

6. Responsabilità e collaborazione

Ogni persona è responsabile del proprio comportamento e partecipa alla qualità dell'ambiente condiviso, contribuendo al benessere e alla sicurezza collettiva.

6.1 Oggetti smarriti

Se dimentichi o smarrisci un oggetto in biblioteca, puoi rivolgerti al personale per sapere se è stato ritrovato. Gli oggetti smarriti vengono conservati per 30 giorni nella sede in cui sono stati trovati. Trascorso questo periodo, vengono inviati all'Ufficio comunale "Oggetti rinvenuti" per la custodia secondo le procedure previste dal Comune di Torino.

7. Standard di qualità

Le BCT si impegnano a garantire servizi efficienti, accessibili e di qualità, nel rispetto dei principi di trasparenza, equità e partecipazione. Gli standard di qualità definiscono gli obiettivi minimi che ogni biblioteca si impegna a rispettare e rappresentano un patto di fiducia con i cittadini e le cittadine. Gli standard sono periodicamente verificati e aggiornati, anche sulla base delle segnalazioni, dei reclami e dei suggerimenti ricevuti dagli utenti.

7.1 Impegni di qualità

- Iscrizione immediata: la tessera viene rilasciata al momento dell'iscrizione, in tempo reale;
- Prestiti e restituzioni: registrazione immediata delle operazioni, con aggiornamento automatico dell'account utente;
- Documenti prenotati: disponibili entro 18 giorni dalla richiesta;
- Richieste interbibliotecarie (ILL): inoltrate entro 3 giorni lavorativi dalla compilazione della domanda;
- Aggiornamento orari e informazioni: pubblicazione di eventuali variazioni con almeno 1 giorno di anticipo sul sito e sul catalogo online;
- Risposte ai reclami o segnalazioni: invio della risposta entro 30 giorni dal ricevimento.

Le BCT monitorano regolarmente i tempi di attesa, la qualità dell'accoglienza e la soddisfazione degli utenti. I risultati di queste verifiche vengono utilizzati per migliorare i servizi adeguandoli ai bisogni della comunità.

8. Tutela della privacy e trattamento dei dati personali

Le BCT trattano i dati personali nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati (Regolamento UE 2016/679 – GDPR e normativa nazionale). I dati vengono raccolti solo per erogare i servizi bibliotecari e per elaborare statistiche utili al miglioramento dell'offerta.

- Al momento dell'iscrizione vengono raccolti solo i dati necessari per l'attivazione dei servizi e per la comunicazione di avvisi, scadenze o informazioni di servizio.
- I dati sono utilizzati esclusivamente per finalità istituzionali, nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza e minimizzazione.
- Dopo cinque anni di inattività i tuoi dati vengono anonimizzati.

8.1 Diritti dell'utente

Ogni persona iscritta può, in qualsiasi momento:

- chiedere la rettifica o l'aggiornamento dei propri dati;

- richiedere la revoca del consenso al trattamento, rinunciando alla tessera e ai servizi collegati;
- accedere, modificare o cancellare i propri dati utilizzando l'apposito modulo pubblicato sul sito delle BCT e sul catalogo online [BI.TO](#).

8.2 Contitolarità e sicurezza dei dati

Le BCT partecipano alla rete BI.TO – Biblioteche integrate del Torinese come capofila del Polo Urbano Centro. Per questo motivo, i dati personali sono gestiti in contitolarità con i capofila degli altri poli della rete, secondo quanto previsto dall'accordo sottoscritto tra gli enti aderenti.

Sul sito delle BCT e sul catalogo online BI.TO sono pubblicati:

- l'estratto dell'accordo di contitolarità;
- l'informativa completa sul trattamento dei dati;
- il modulo per l'esercizio dei diritti degli interessati previsti dal GDPR.

La Città di Torino, in qualità di titolare e contitolare del trattamento, si impegna a garantire:

- la sicurezza delle informazioni attraverso misure tecniche e organizzative adeguate;
- la protezione dei dati da accessi non autorizzati o trattamenti illeciti;
- la formazione del personale in materia di privacy e tutela dei dati personali;
- l'anonimizzazione dei tuoi dati in una forma che non consente l'identificazione e l'identificabilità se per 5 anni consecutivi non effettui prestiti, sia analogici che digitali, sessioni di navigazione internet da postazioni fisse, accesso alla biblioteca digitale.