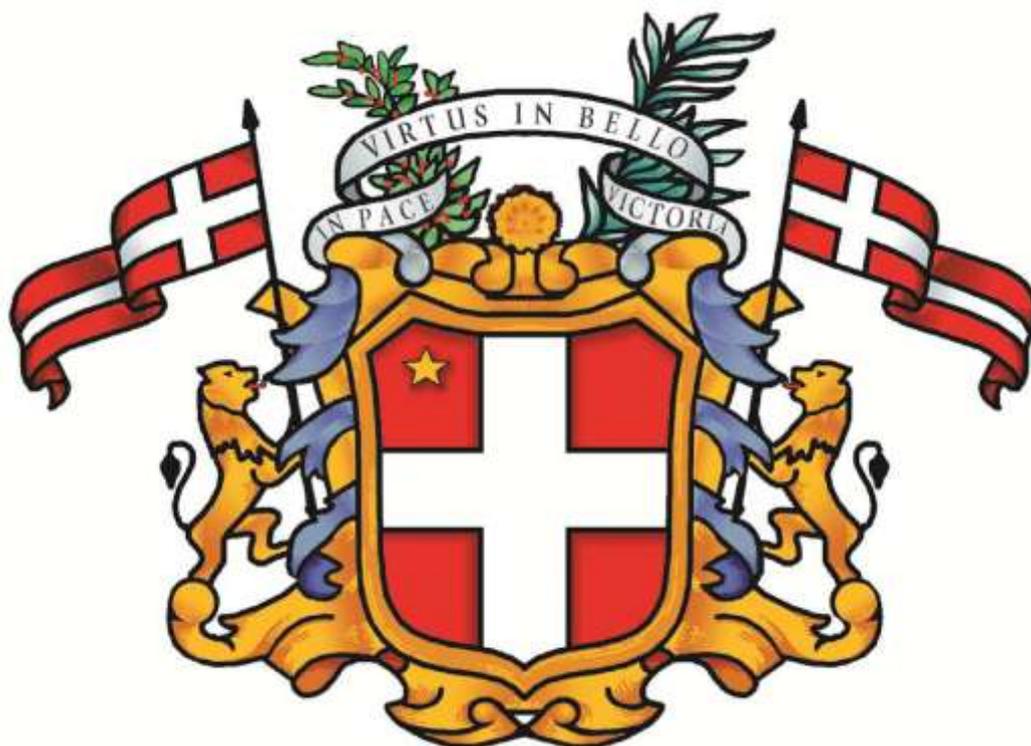


# CITTÀ DI VIGONE

Città metropolitana di Torino



## **CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE “LUISIA”**

Approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 2 del 30/01/2020

La Biblioteca Comunale “Luisia” fornisce un servizio avente il fine di:

- 1) garantire a tutti i cittadini, senza discriminazione di età, razza, religione, sesso, orientamento sessuale o politico, condizione sociale o grado di istruzione, l'accesso alla cultura e all'informazione;
- 2) promuovere la crescita culturale e civile della comunità in tutte le sue componenti, offrendo tutti gli strumenti a sua disposizione per la comprensione del reale, rivolgendosi agli utenti, di ogni fascia di età ed ogni estrazione sociale, garantendo di non operare alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa;
- 3) contribuire all'attuazione del diritto allo studio;
- 4) favorire lo studio della storia e cultura locale;
- 5) garantire la tutela e l'accesso al materiale bibliografico e informativo facente parte del suo patrimonio;
- 6) rispettare la riservatezza dei dati personali forniti all'istituzione dagli utenti secondo la normativa vigente, in particolare ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e del D.Lgs. 196/03 e s.m.i.;
- 7) promuovere iniziative volte ad incrementare la lettura, a valorizzare aspetti della storia e della cultura locale, ad accrescere occasioni di confronto fra saperi e tradizioni culturali diverse.

La Biblioteca offre gratuitamente i servizi di base, ovvero l'accesso alla sede, la consultazione, il prestito, la consulenza bibliografica, l'utilizzo del Free Wifi, le visite guidate, le attività di promozione della lettura e le attività culturali.

## **SERVIZI**

La Biblioteca fornisce i seguenti servizi:

- consultazione in sede del materiale documentario e prestito dello stesso, secondo i termini di seguito esposti;
- prestito interbibliotecario in collaborazione con le altre biblioteche aderenti al Centro Rete di appartenenza;
- accesso ai locali per finalità di studio e consultazione;
- consultazione in linea, secondo i termini di seguito esposti sull'utilizzo del Free Wifi e dei dispositivi personali.

Nell'utilizzo dei vari servizi della Biblioteca gli utenti hanno diritto ad un'adeguata informazione sulle modalità di accesso e sull'organizzazione della Biblioteca.

La Biblioteca offrirà, nella misura resa possibile dalla disponibilità del personale addetto, un servizio di assistenza per le ricerche bibliografiche.

## **PRESTITO**

L'accesso alla consultazione del materiale documentario è libero e gratuito.

Per il prestito è necessaria l'iscrizione. L'iscrizione avviene tramite procedura di registrazione sull'applicativo informatico della Biblioteca (attualmente piattaforma Erasmo del Sistema Bibliotecario Pinerolese). La tessera online così prodotta consente l'accesso a tutte le biblioteche del sistema e ha validità illimitata. Per i minori il modulo va compilato in presenza di un genitore o di chi esercita la responsabilità genitoriale. Ogni variazione eventuale va tempestivamente comunicata al personale. L'iscrizione è gratuita.

Il servizio bibliotecario è disponibile nei giorni e negli orari resi noti al pubblico e stabiliti dal Sindaco, sentito eventualmente il personale addetto alla Biblioteca.

Al termine della consultazione le opere utilizzate e non prese in prestito andranno consegnate al personale addetto e non riposte sugli scaffali.

Il lettore che intende prendere a prestito un'opera dovrà rivolgersi all'operatore che provvederà alla registrazione del prestito.

È consentito il prestito contestuale di un numero massimo di 5 (cinque) volumi per persona. Il periodo di prestito è limitato a 30 giorni. Tale periodo potrà essere rinnovato per altri 30 giorni, previo avviso da parte del lettore, di persona o per via telefonica, con esclusione di quei testi che presentino la prenotazione da parte di un altro lettore. Si prevede anche il prestito di materiale multimediale: il prestito di materiale multimediale è limitato a 30 giorni non rinnovabili e vigono per esso le stesse procedure di registrazione, di restituzione e di eventuale sollecito.

È consentito prenotare un libro che risulti già in prestito ad altro lettore: è necessario richiedere la registrazione della richiesta all'operatore addetto. Al rientro, il libro sarà tenuto a disposizione per un numero massimo di 15 giorni. Non è previsto alcun tipo di avviso, telefonico o altro, al lettore al momento del rientro del libro prenotato: sarà cura del singolo utente informarsi, anche telefonicamente, riguardo allo stato della propria prenotazione.

Nel caso la Biblioteca risulti sprovvista di un volume, si può richiedere al personale di verificare la presenza dello stesso al Centro Rete o in altre biblioteche del Sistema. Sarà possibile per l'utente, in caso affermativo, recarsi personalmente presso la Biblioteca del Sistema per il ritiro, oppure richiedere il servizio di Prestito Interbibliotecario. Tale servizio è a carico della Biblioteca e non comporta alcun rimborso da parte dell'utente se relativo a biblioteche del Sistema Bibliotecario Pinerolese. Il servizio avviene tramite richiesta online da parte dell'operatore. Il testo richiesto verrà consegnato tramite corriere alla Biblioteca "Luisia" che non risponde dei tempi di attesa. Non è previsto alcun avviso, telefonico e non, da parte degli operatori all'utente al momento dell'arrivo del testo richiesto presso altra Biblioteca: sarà cura dell'utente informarsi, anche telefonicamente, dello stato della propria prenotazione. Il libro verrà tenuto a disposizione in Biblioteca fino allo scadere della prenotazione, secondo i tempi forniti dalla Biblioteca mittente. Se il testo richiesto non sarà ritirato per tempo, non sarà più possibile richiederne il prestito interbibliotecario da parte dello stesso utente.

La restituzione è una procedura online, come il prestito, eseguita dall'operatore. La restituzione può avvenire esclusivamente in presenza dell'utente, che è tenuto a presenziare durante tutto lo svolgimento dell'operazione, fino alla sua conclusione.

In caso di mancata restituzione del materiale documentario preso in prestito, gli operatori provvedono ai solleciti telefonici, via sms o mail; in caso di mancata risposta, si provvede al sollecito scritto da parte del Comune. Oltre i 90 giorni di ritardo, si provvede a notificare la lettera di sollecito e gli operatori provvedono alla sospensione online dell'utente: in tal caso, sarà impossibile per il lettore recarsi presso qualsiasi altra Biblioteca del Sistema e usufruire del servizio. Non saranno più consentiti prestiti, fino al rientro del materiale documentario non riconsegnato. La sospensione verrà annullata solo al rientro del materiale.

In caso di perdita o danneggiamento del materiale documentario preso in prestito il lettore dovrà provvedere alla sua sostituzione con altra copia nuova identica in edizione e anno di pubblicazione o, nella dimostrata impossibilità di reperire il volume, a risarcire il danno nella misura che sarà stabilita dall'amministrazione comunale. Non sarà possibile prendere iniziativa sull'acquisto di opera sostitutiva. È dovere dell'operatore, al momento del rientro e non oltre, verificare lo stato dell'opera e prendere i provvedimenti appena elencati in caso di danneggiamento visibile. È dovere dell'utente, al momento della registrazione del prestito, indicare all'operatore lo stato in cui gli viene consegnata l'opera; non sarà possibile farlo a posteriori.

## **GESTIONE EVENTI**

La Biblioteca organizza direttamente o in collaborazione con altri soggetti privati o pubblici presentazioni di libri, incontri e altre iniziative volte a promuovere la lettura, la formazione permanente, l'informazione, la conoscenza e l'uso delle raccolte. La Commissione di Biblioteca ha cura di stabilire un calendario degli eventi, secondo le proposte dei membri. Tuttavia è possibile per i singoli autori proporre una presentazione della propria opera; la proposta verrà valutata dalla Commissione di Biblioteca, con la quale si stabiliranno la data e le modalità di svolgimento dell'incontro e l'eventuale inserimento in una rassegna. Non si prevedono, in linea di massima e

salvo diversa disposizione, rimborsi spese per gli autori, ma è consentita la vendita dell'opera al termine della presentazione, secondo quanto stabilito durante l'organizzazione dell'evento.

L'utenza ha il diritto di essere prontamente informata di tutti gli eventi e le attività che si svolgono all'interno dei locali della Biblioteca. Non sarà concesso a persone estranee al servizio scattare fotografie durante gli eventi e comunque mai inquadrando i volti dei minorenni, o dei maggiorenni che abbiano chiesto di non essere fotografati.

### **RETE WIFI E RETE ELETTRICA**

Il servizio internet Wifi è disponibile. Il suo utilizzo è gratuito, ma condizionato: sarà necessario essere iscritti in Biblioteca ed eseguire la procedura di registrazione al momento dell'avvio della linea. A discrezione del personale e per necessità di servizio, potrà essere richiesta, in qualsiasi momento, l'interruzione del servizio. Il personale non risponde dei materiali di proprietà privata introdotti in Biblioteca, inclusi dispositivi elettronici, pc e cellulari.

Gli utenti possono collegare gratuitamente i propri dispositivi alla rete elettrica nelle postazioni adibite.

### **UTILIZZO E ACCESSO AI LOCALI**

Chiunque può accedere agli spazi della Biblioteca moderna. L'accesso ai locali della Biblioteca storica e della donazione Baretta è limitato, previa richiesta informale al personale e comunque sempre in presenza di un operatore.

I bambini di età inferiore ai sei anni possono accedere solo sotto diretta sorveglianza di un accompagnatore adulto, che è a tutti gli effetti responsabile delle azioni e del corretto uso dei materiali da parte del minore. Il personale della Biblioteca non svolge sorveglianza sulle azioni dei minorenni e non è direttamente responsabile di eventuali infortuni degli stessi.

È consentito l'accesso agli animali, salvo nell'area destinata ai più piccoli. Chi introduce animali è direttamente responsabile delle loro azioni, dovrà condurli sempre al guinzaglio e portare sempre con sé museruola da applicare in caso di rischio per l'incolumità delle persone. Deve aver cura che non sporchi all'interno dei locali, dovrà provvedere personalmente per l'eventuale pulizia e deve in ogni caso vigilare costantemente sull'animale per il tempo di permanenza all'interno dell'edificio.

È consentito l'utilizzo dei servizi igienici pubblici, mantenendo un adeguato atteggiamento e garantendo l'igiene e la pulizia dei locali. I minori di sei anni dovranno essere accompagnati ai servizi e seguiti da un genitore o da chi ne fa le veci.

Può essere temporaneamente escluso dall'accesso e dai servizi l'utente che faccia un uso improprio degli spazi, delle attrezzature e dei servizi e in caso di comportamento scorretto o ingiurioso nei confronti del personale e/o di altri utenti. L'esclusione deve essere comunicata in modo formale all'utente interessato.

Il personale della Biblioteca, anche ricorrendo all'intervento delle forze dell'ordine, è tenuto al controllo del regolare svolgimento dei servizi e dell'integrità del patrimonio; ha quindi piena facoltà di allontanare temporaneamente l'utente che non rispetti il comportamento richiesto nei locali.

Non è consentito il consumo di cibo all'interno dei locali, per questioni di igiene e pulizia. È invece consentito il consumo di bevande, con l'accortezza di salvaguardare tutto il materiale documentario, i mobili, gli arredi e i locali della Biblioteca.

### **COMUNICAZIONI DALL'UTENZA**

Gli utenti possono suggerire al personale addetto alla Biblioteca l'acquisto di libri che ritengano utili inserire nelle collezioni della Biblioteca. Per i limiti imposti dalla legge sul diritto d'autore, che vieta il prestito di audiovisivi prima che siano trascorsi 18 mesi dalla loro uscita sul mercato, le proposte di acquisto di DVD, CD audio e materiale multimediale sono considerate come gradite segnalazioni. I suggerimenti non sono da considerarsi obblighi per il personale che si occupa degli

acquisti.

La Biblioteca accoglie segnalazioni, suggerimenti, reclami e pareri dei cittadini tramite segnalazioni cartacee o via e-mail all'indirizzo [biblioteca@comune.vigone.to.it](mailto:biblioteca@comune.vigone.to.it).

All'interno dei locali è consentito, previa autorizzazione informale da parte del personale, lasciare volantini pubblicitari che siano ritenuti di interesse per la comunità, quali promozione di eventi e di incontri di interesse culturale e sociale. Altri annunci e comunicazioni saranno valutati singolarmente ed eventualmente rifiutati.

## **DONAZIONI**

Eventuali donazioni di materiale librario e/o multimediale saranno vagliate dal personale, che potrà richiedere un parere consultivo alla Commissione di Biblioteca. Non sarà concesso lasciare materiale all'interno dell'edificio della Biblioteca senza autorizzazione. Le donazioni vengono accettate in quanto confacenti alle necessità della Biblioteca e dell'utenza, e quindi inserite nell'elenco delle dotazioni della Biblioteca, oppure possono essere respinte perché non corrispondenti a tali necessità.

## **USO DEI DISPOSITIVI ELETTRONICI**

È consentito l'utilizzo di dispositivi elettronici personali, quali smartphone, pc portatili, tablet, ecc..., purché gli stessi non rechino disturbo agli altri utenti. Non è consentito pertanto telefonare all'interno dei locali. Il personale non risponde degli oggetti personali lasciati incustoditi.

## **DIRITTI E DOVERI DELL'UTENZA**

Tutti gli utenti hanno diritto a:

- accedere ai servizi e alle strutture senza alcuna discriminazione;
- avere la garanzia della massima riservatezza sui dati personali usati per l'erogazione del servizio;
- essere messi a conoscenza dei documenti fondamentali che regolano la vita dell'istituzione;
- essere chiaramente e tempestivamente informati su fatti, eventi e variazioni normative e organizzative che riguardano la Biblioteca;
- partecipare alla costruzione delle raccolte attraverso i suggerimenti d'acquisto;
- ottenere un servizio di buona qualità;
- inoltrare suggerimenti, richieste e reclami su ogni aspetto del servizio.

Gli utenti devono:

- rispettare il regolamento e le disposizioni che regolano la vita della Biblioteca;
- avere un atteggiamento corretto ed educato nei confronti del personale e degli altri utenti;
- non utilizzare in modo improprio spazi, servizi e attrezzature della Biblioteca;
- aver cura dei documenti della Biblioteca;
- rispettare i termini di riconsegna ed essere consapevoli della procedura di sollecito, sospensione ed eventuale rimborso;
- risarcire l'Amministrazione comunale di eventuali danni arrecati al patrimonio o alle attrezzature della Biblioteca;
- pagare le tariffe stabilite per i servizi a pagamento;
- rispettare la normativa vigente in materia di diritto d'autore;

Si ricorda che è vietato fumare all'interno dei locali, sul balcone e nel cortile interno della Biblioteca. È vietato sostare sulle scale antincendio.

## **DOVERI DEL PERSONALE**

Il personale si impegna a:

- stabilire con gli utenti rapporti improntati a correttezza, disponibilità, cortesia e imparzialità;
- assistere l'utente nelle ricerche e nella localizzazione dei documenti con professionalità, senza discriminazione alcuna;
- garantire efficienza ed efficacia nell'erogazione del servizio;
- garantire il rispetto della privacy nella gestione dei dati personali;
- garantire l'ordine dei materiali, tramite controllo periodico a scaffale e valutazione online dei ritardi e dei solleciti.