

BIBLIOTECA COMUNALE DI PEROSA ARGENTINA

CARTA DEI SERVIZI

1. Sommario

1.	CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE DI PEROSA ARGENTINA.....	2
2.	FINALITÀ	2
3.	DESCRIZIONE DEL SERVIZIO.....	3
1	Sede e territorio.....	3
2	Risorse documentarie	3
3	Personale	4
4.	DESTINATARI DEL SERVIZIO E MODALITA' DI FRUIZIONE	4
5.	MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI	5
1	Informazioni e consulenze bibliografiche	5
2	Consultazione e lettura in sede	5
3	Prestito.....	5
4	Iscrizione e servizi web	6
5	Orari di apertura e accessibilità	6
6	Servizi per disabilità o difficoltà di lettura	6
7	Internet: Postazione fissa e Wi-Fi	6
8	Attività culturali e di promozione della lettura	7
6.	PRINCIPI E STANDARD DI QUALITÀ PER L' EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	7
1	Uguaglianza.....	7
2	Imparzialità e riservatezza	7
3	Continuità	7
4	Diritto di scelta	7
5	Partecipazione	7
6	Accessibilità.....	7
7	Gratuità	8

1. CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE DI PEROSA ARGENTINA

La Carta dei Servizi descrive le modalità di erogazione dei servizi della Biblioteca Comunale di Perosa Argentina allo scopo di facilitarne la fruizione, in un'ottica di trasparenza e costante miglioramento del rapporto della Biblioteca con i propri utenti, nell'ambito delle azioni di perseguimento e certificazione della qualità dei servizi e seguendo uno schema di presentazione comune anche agli altri servizi comunali.

2. FINALITÀ

Principali finalità della Biblioteca sono:

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

La Biblioteca Comunale di Perosa Argentina orienta la propria azione 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 tutti e tutte il diritto di accesso alla cultura e a un'informazione plurale e promuovendo lo sviluppo della comunicazione in tutte le sue forme.

I servizi offerti dalla Biblioteca Comunale la connotano come:

- a) Un luogo per la conoscenza, in grado di offrire informazioni, libri e altri documenti, non solo per lo studio e la ricerca, ma anche per soddisfare curiosità personali, esigenze legate alla vita quotidiana e per l'intrattenimento personale nel tempo libero;
- b) Un luogo per l'incontro, in grado di offrire opportunità di dialogo e integrazione culturale, generazionale, familiare, sociale, anche grazie ad uno spazio che può ospitare conferenze, iniziative di istruzione permanente e ad altre attività animative e espositive.

3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

1 Sede e territorio

La Biblioteca Comunale di Perosa Argentina fa parte del Sistema Bibliotecario Pinerolese. Il centro rete del Sistema Bibliotecario Pinerolese coordina più biblioteche in un'unica rete informatica. Le biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario Pinerolese partecipano alla catalogazione con l'indice nazionale SBN nel polo TO1 gestito con ErasmoNET. È un progetto della Regione Piemonte, che lo coordina e lo sostiene con le finalità di:

- a) rispondere ai bisogni d'informazione, studio, cultura, svago e divertimento dei cittadini dell'Area Metropolitana;
- b) favorire l'autonomia delle persone offrendo la possibilità di migliorare le proprie conoscenze e le proprie capacità creative;
- c) coordinare l'attività delle biblioteche di pubblica lettura, collegate in rete con un catalogo unico;
- d) offrire l'accesso libero e gratuito a tutti i cittadini facendo circolare libri, idee, servizi e iniziative culturali;
- e) salvaguardare il patrimonio di storia, cultura e documentazione del territorio valorizzando le raccolte digitali delle biblioteche

Con l'iscrizione ad una biblioteca del Sistema Pinerolese i lettori possono utilizzare automaticamente i servizi di tutte le altre biblioteche appartenenti al Sistema Bibliotecario e fare arrivare i libri, CD o DVD nella biblioteca più vicina a casa. Gli iscritti inoltre possono prenotare ed accedere ai servizi direttamente on-line.

2 Risorse documentarie

1. Per il perseguimento delle finalità sopraelencate, la Biblioteca Comunale in concerto con il Sistema Bibliotecario Pinerolese si avvale delle risorse documentarie nelle diverse forme in cui risultano disponibili: libri, periodici e altri documenti scritti, figurativi, audiovisivi, multimediali, su supporti cartacei, fotografici, magnetici, digitali e di ogni altra tipologia.

2. La Biblioteca Comunale assicura l'accesso a risorse documentarie disponibili nella propria sede e ad altre disponibili attraverso la rete telematica (p.es. gli *e-book* – *Rete Indaco*-) e/o il prestito interbibliotecario.

3. La Biblioteca Comunale provvede all'incremento del patrimonio documentario nelle sue diverse tipologie e nel rispetto del pluralismo informativo e della qualità bibliografica, secondo le indicazioni della Carta delle Collezioni.

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

5. La Biblioteca Comunale offre l'opportunità di effettuare proposte di acquisto.

6. Le attività di trattamento bibliografico e catalogazione sono condotte secondo la classificazione decimale Dewey.

7. Per garantire l'aggiornamento e l'efficacia documentaria delle raccolte, la Biblioteca Comunale opera periodici interventi di verifica, finalizzati anche allo scarto e/o macero del materiale bibliografico deteriorato dall'uso, obsoleto, superato o comunque non più idoneo a fornire un

servizio adeguato alle esigenze informative e documentarie cui sono chiamate a rispondere, fatti salvi gli idonei interventi conservativi, di legatoria e restauro per il materiale documentario raro e di pregio o comunque destinato alla conservazione.

3 Personale

Il personale in servizio:

- a) È identificabile in ogni momento dal pubblico;
- b) Assiste l'utente nelle ricerche e nella localizzazione dei documenti con cortesia ed imparzialità, senza discriminazione alcuna, in base alle proprie competenze e mansioni;
- c) Garantisce efficienza ed efficacia nell'erogazione del servizio;
- d) Garantisce il rispetto della privacy nella gestione dei dati personali ai quali ha accesso;
- e) Rispetta gli standard della presente Carta.

4. DESTINATARI DEL SERVIZIO E MODALITA' DI FRUIZIONE

L'insieme dei servizi e risorse documentarie e informative della Biblioteca Comunale è rivolto a tutti e tutte.

Particolari servizi o modalità di fruizione sono destinati a specifiche categorie di utenti, quali bambini e ragazzi e utenti con disabilità.

La Biblioteca Comunale non ha obblighi né responsabilità di custodia dei minori.

Tutti gli utenti, nel rispetto del regolamento vigente e in base alla presente Carta dei servizi, hanno diritto a:

- a) accedere ai servizi e alle strutture senza discriminazioni;
- b) avere la garanzia della massima riservatezza sui dati personali usati per l'erogazione del servizio;
- c) essere informati sui servizi, le attività e le iniziative culturali offerte dalla Biblioteca Comunale;
- d) partecipare allo sviluppo delle raccolte, attraverso suggerimenti e proposte di acquisto;
- e) ottenere un servizio di buona qualità e soddisfacente, secondo gli standard di qualità previsti dalla presente Carta;
- f) inoltrare suggerimenti, richieste e segnalazioni su ogni aspetto del servizio.

Tutti gli utenti sono tenuti a:

- a) osservare le prescrizioni della presente Carta dei servizi e le altre disposizioni che regolano il servizio;
- b) non utilizzare l'edificio, i servizi e le dotazioni documentarie e strumentali della Biblioteca per fini diversi da quelli indicati nella presente Carta dei servizi;
- c) trattare con cura i documenti ricevuti in prestito o consultati in sede;
- d) non arrecare danni alle strutture e agli arredi;
- e) non ostacolare il passaggio sulle scale e le vie di esodo occupando in forme improprie tali spazi; non recare con sé bagagli eccedenti le necessità di utilizzo dei servizi bibliotecari;
- f) non consumare cibi o bevande, eccetto l'acqua, nelle aree che ospitano gli scaffali con le

- collezioni librerie accessibili al pubblico;
- g) adottare, più in generale, un comportamento rispettoso della corretta convivenza civile, nei confronti degli altri utenti e del personale;
 - h) partecipare alle esercitazioni di evacuazione e attenersi alle istruzioni degli addetti alla sicurezza in caso di emergenza;
 - i) non distribuire materiale pubblicitario né affiggere manifesti o volantini senza l'autorizzazione.

5. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

La descrizione dettagliata dei servizi, delle attività e delle modalità di fruizione è consultabile nel sito web del Comune di Perosa Argentina.

È altresì possibile ottenere specifiche informazioni rivolgendosi al personale della Biblioteca Comunale in sede.

1 Informazioni e consulenze bibliografiche

La Biblioteca Comunale offre assistenza per le ricerche catalografiche e bibliografiche effettuate dall'utente, relative al proprio patrimonio documentario e/o a quello altrimenti disponibile.

Al servizio effettuato in presenza dell'utente si affiancano quelli effettuati per corrispondenza (preferibilmente via posta elettronica).

2 Consultazione e lettura in sede

1. Ogni utente può liberamente entrare nella Biblioteca Comunale consultare libri, giornali e riviste conservati a scaffale aperto, sostare a studiare o a leggere in spazi specifici, organizzati tenendo conto delle fasce di età dell'utenza destinataria e/o della tipologia dei materiali documentari.

2. La ricollocazione a scaffale e il riordino delle pubblicazioni nelle sezioni a scaffale aperto devono essere effettuati dal personale della Biblioteca, per garantirne il corretto posizionamento negli scaffali. Gli utenti sono pertanto invitati a lasciare sui tavoli di lettura o negli spazi indicati a tal fine le pubblicazioni consultate in sede.

3 Prestito

1. Presso la Biblioteca Comunale, oltre alla possibilità della lettura in sede, gli utenti possono ottenere il prestito dei libri e degli altri generi di documenti disponibili a tal fine, cioè per potersene avvalere fuori dalla sede.

2. Il prestito è effettuato nel rispetto della vigente normativa sulla protezione del diritto d'autore.

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

4. La durata del prestito è determinata in 15 giorni. È consentito il rinnovo per un periodo di ulteriori 15 giorni, purché altre persone non abbiano nel frattempo fatto richiesta della stessa pubblicazione.

4 Iscrizione e servizi web

1. L'iscrizione al Sistema Bibliotecario Pinerolese è libera e gratuita per tutti i cittadini e può essere effettuata presso la Biblioteca Comunale di Perosa Argentina (e presso tutte le biblioteche del Sistema). È anche possibile effettuare l'iscrizione online (riservata ai maggiorenti).

2. L'accesso al Catalogo è pubblico; per le lettrici e i lettori iscritti alle biblioteche del Sistema sono disponibili i servizi riservati, tra cui:

- a) prenotare qualsiasi titolo nelle Biblioteche del Sistema, verificare lo stato della tua prenotazione, essere avvisato sia via email sullo spazio riservato (*MyLibrary*) quando il titolo è disponibile, visualizzare i dati dei Prestiti attivi (titoli che risultano in prestito), e i dati dei Prestiti Storici (titoli avuti in prestito e restituiti).
- b) effettuare il download di e-book ed altri documenti digitali disponibili
- c) ricevere le informazioni su tutti gli Eventi organizzati dalle biblioteche del sistema e sulle Novità editoriali in arrivo in biblioteca
- d) inviare suggerimenti in merito all'acquisto di Libri, Riviste, o altro materiale bibliografico non disponibile e segnalare argomenti o eventi di settore, richiedere consigli, informazioni e altre comunicazioni
- e) avere a disposizione un'area riservata personale, dove memorizzare le proprie ricerche bibliografiche e i progetti di lettura (Bibliografie), vedere l'elenco delle comunicazioni ricevute dalle biblioteche sulla disponibilità dei volumi in prenotazione, scadenze di rientro dei prestiti in corso, servizi di Newsletter e ad altre comunicazioni.
- f) inserire recensioni e commenti sui titoli presenti nel catalogo e letti.

5 Orari di apertura 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.

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

6 Servizi per disabilità o difficoltà di lettura

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

- libri a grandi caratteri;
- libri in CAA (Comunicazione Aumentativa Alternativa)

7 Internet: Postazione fissa e Wi-Fi

1. La Biblioteca Comunale di Perosa Argentina è dotata di una postazione fissa di navigazione Internet come ulteriore strumento di informazione che si affianca alle forme tradizionali.

2. Le modalità di accesso ad Internet sono fissate nelle apposite 'Norme per l'accesso al Servizio Internet' in allegato alla presente Carta dei Servizi.

8 Attività culturali e di promozione della lettura

1. La Biblioteca organizza conferenze, incontri culturali, gruppi di lettura, mostre, esposizioni bibliografiche e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza delle proprie collezioni e l'utilizzo dei servizi, nonché la lettura, l'informazione, l'educazione permanente, la socializzazione, nel rispetto della diversità e della multiculturalità.
2. La Biblioteca collabora con le associazioni che organizzano conferenze, incontri culturali, gruppi di lettura, mostre, esposizioni bibliografiche e altre iniziative che rispettino i principi contenuti nel regolamento e nella presente carta dei servizi.

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

Nell'erogare i propri servizi la Biblioteca Comunale di Perosa Argentina, perseguendo le finalità di cui al punto 2. della presente Carta, si impegna a garantire il rispetto dei principi generali di seguito indicati.

1 Uguaglianza

La Biblioteca Comunale di Perosa Argentina fornisce i suoi servizi nel rispetto del principio di uguaglianza per tutti e tutte, senza nessuna distinzione.

2 Imparzialità e riservatezza

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

La Biblioteca Comunale di Perosa Argentina, nel rispetto delle leggi vigenti, garantisce la riservatezza delle informazioni e dei dati personali acquisiti nell'erogazione dei loro servizi.

3 Continuità

L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite, è assicurata con continuità e regolarità. Eventuali variazioni o interruzioni nell'erogazione del servizio sono preventivamente o comunque tempestivamente pubblicizzate e sono effettuate in modo da ridurre il più possibile i disagi per gli utenti.

4 Diritto di scelta

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

5 Partecipazione

La Biblioteca Comunale di Perosa Argentina promuove attraverso una puntuale e tempestiva informazione, anche attraverso il sito web del Comune di Perosa Argentina, la fruizione consapevole dei servizi e delle attività offerti.

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

6 Accessibilità

Gli orari di apertura e le modalità di accesso e di utilizzazione dei servizi sono orientati al

perseguimento del principio della migliore fruibilità pubblica possibile.

In coerenza con l'impegno dell'Amministrazione Comunale alla rimozione delle barriere architettoniche, compatibilmente con le risorse disponibili, La Biblioteca è a sua volta impegnata a realizzare condizioni di massima parità nella fruizione degli spazi e dei servizi.

7 Gratuità

L'uso pubblico della Biblioteca è totalmente gratuito, fatta eccezione unicamente per eventuali servizi accessori a pagamento opportunamente regolamentati.