



Logo della Biblioteca
Civica e dell'Archivio
Storico della Città di
Chieri

Logo di BI.TO –
Biblioteche Integrate del
Torinese

CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA CIVICA “NICOLÒ E PAOLA FRANCONI” DI CHIERI

INDICE

A - Principi e Visione - Identità, valori e ruolo pubblico della Biblioteca civica di Chieri

1. Premessa

1.1 Storia e struttura

1.2 Iniziative e attività

1.3 Canali ufficiali

2. Principi generali

2.1 I principi fondamentali

2.2 La visione

3. Il sistema delle Biblioteche Integrate del Torinese

3.1 Sedi e articolazione territoriale

3.2 Risorse documentarie e collezioni

3.3 Personale e competenze

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 Lettura in sede

4.4 Prestito e consultazione

[4.4.1 Prestiti speciali](#)

[4.5 Prenotazione](#)

[4.6 Circolazione](#)

[4.7 Condizioni generali](#)

[4.8 Ritardi e sospensioni](#)

[4.9 Categorie di utenti e agevolazioni](#)

[4.10 Internet e Wi-Fi](#)

[4.11 Biblioteca digitale](#)

[4.12 Proposte d'acquisto](#)

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

[4.14 Attività culturali e di promozione della lettura](#)

[4.15 Servizi per l'Accessibilità](#)

[5. Diritti e doveri di chi usa la biblioteca](#)

[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 della Biblioteca civica di Chieri

Questa parte definisce l'identità e la funzione della Biblioteca civica "Nicolò e Paola Francone" come servizio essenziale della Città di Chieri. Descrive i principi, la visione e il modo in cui la biblioteca contribuisce al benessere. Presenta la struttura del sistema e la rete territoriale all'interno della quale la Biblioteca di Chieri si colloca.

1. Premessa

La Biblioteca civica di Chieri offre un servizio pubblico di lettura, spazi gratuiti, aperti, accessibili e accoglienti. Custodisce e divulga il patrimonio documentario e storico della Città di Chieri, favorisce pratiche di apprendimento attivo e forme di partecipazione, crescita individuale e collettiva. Promuove il benessere e contribuisce alla coesione della comunità.

Con la Carta dei Servizi, la Città di Chieri sottolinea il ruolo della Biblioteca come servizio pubblico essenziale e parte integrante del benessere culturale cittadino.

La Carta 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.

1.1 Storia e struttura

La Biblioteca "Nicolò e Paola Francone" nasce nel 1888 come Biblioteca popolare per opera di Nicolò Francone, giovane studente chierese che ne guida le redini fino al 1963. La direzione viene ereditata dalla figlia Paola, che ne prosegue l'attività fino al 1979.

La raccolta del Fondo storico Francone, nucleo originario della Biblioteca, diventa negli anni un patrimonio librario dal taglio umanistico e con un'attenzione particolare verso gli studi tecnici. Il Fondo storico, oltre ad alcune centinaia di esemplari di pregio del Cinque, Sei e Settecento, ospita i volumi di un'editoria in forte sviluppo nella seconda metà dell'Ottocento, attiva su più tematiche: settore scolastico, collane destinate ad allargare l'alfabetizzazione delle classi popolari, testi tematici tesi a diffondere maggiore consapevolezza tecnica. Di grande interesse e testimonianza storica sono le raccolte di diversi e preziosi periodici pubblicati tra l'Ottocento e il Novecento.

Acquisita dal Comune di Chieri nel 1939, la Biblioteca di Chieri fa 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 e svolge funzioni di biblioteca polo dell'area di cooperazione territoriale sud-est.

Il suo patrimonio attuale è di circa 125.000 titoli.

Nel 2004 è stata inaugurata la nuova sede nell'area dell'ex-cotonificio Felice Tabasso in via Vittorio Emanuele II 1, edificio acquistato dall'Amministrazione Comunale e ristrutturato secondo il progetto dell'architetto Gianfranco Franchini che, nella sua ampia esperienza professionale, ha collaborato con Renzo Piano e Richard Rogers alla realizzazione del Centre Pompidou di Parigi.

Il corpo centrale nasce come *open space* attrezzato per rispondere alle esigenze di flessibilità dell'utenza, dove protagonista assoluta è la luce, grazie agli ampi lucernari (tipici delle fabbriche tessili) e alla sequenza di finestre.

L'arredamento risponde ai criteri di funzionalità proprie di una biblioteca, senza rinunciare a una scelta stilistica che strizza l'occhio agli anni '50, per rievocare la bellezza e la tipicità dell'ex cotonificio.

L'edificio è suddiviso in:

- sale comuni aperte agli utenti: sezione adulti (120 posti), sezione ragazzi (30 posti) + emiciclo e tavolini per spazio piccoli (32 posti), sezione storia locale (20 posti), sala studio Roccati (75 posti) e sala conferenze (100 posti);
- spazi espositivi;
- zona comfort con distributori automatici e deposito borse;
- magazzino;
- uffici riservati al personale.

Nello stesso edificio è collocato l'Archivio Storico comunale.

1.2 Iniziative e attività

- **Progetti, attività culturali e di promozione della lettura**

La biblioteca propone:

- attività con le scuole di ogni ordine e grado;
- iniziative di promozione della lettura rivolte a ogni fascia d'età;
- attività per bambini e famiglie;
- presentazioni di libri e incontri con gli autori;
- conferenze, incontri culturali e di formazione;
- attività di svago e tempo libero;
- visite guidate.

La biblioteca partecipa al progetto Nati per Leggere che promuove la lettura in famiglia e la partecipazione alla vita culturale fin dai primi mesi di vita dei bambini.

- **Esposizioni**

Periodicamente vengono realizzate mostre, vetrine ed esposizioni bibliografiche a tema in spazi dedicati.

- **Sportelli**

La biblioteca, tramite collaborazioni con esperti appartenenti ad associazioni o ordini professionali, fornisce sportelli di prima informazione.

Tutti gli aggiornamenti su servizi e attività della biblioteca sono pubblicati sul sito istituzionale.

1.3 Canali ufficiali

- sito web Biblioteca di Chieri → sedi, orari, eventi, avvisi, servizi e contenuti digitali: biblioteca.comune.chieri.to.it/home
- 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
- Città di Chieri → informazioni, servizi e comunicazioni istituzionali: comune.chieri.to.it
- social Biblioteca ArchivioChieri → [Facebook](#)
- social biblioteca _archivio_chieri → [Instagram](#)

2. Principi generali

La Biblioteca di Chieri opera nel rispetto dei principi dei Manifesti UNESCO e IFLA per le biblioteche pubbliche, della Costituzione italiana, della Legge Regionale del Piemonte n. 11 del 1° agosto 2018, dello Statuto e dei Regolamenti della Città di Chieri.

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: gli spazi e le risorse sono pensati per agevolare l'accessibilità fisica, sensoriale, cognitiva;
- benessere: la Biblioteca di Chieri è luogo che promuove la qualità della vita, la bellezza, la crescita personale e la socialità. È uno spazio sicuro, sereno e rispettoso, 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 e segnalazioni;
- 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 della Biblioteca;

- imparzialità: i servizi vengono erogati con trasparenza, equità e rispetto reciproco;
- innovazione: la Biblioteca di Chieri offre servizi di prestito digitale e una piattaforma di lettura online;
- partecipazione: la Biblioteca di Chieri collabora con scuole, librerie, associazioni, gruppi di lettura e cittadini, favorendo la partecipazione attiva;
- 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 biblioteche sono luoghi dove si attua il diritto alla conoscenza, la cultura è accessibile a tutte e tutti e il sapere si condivide; sono un presidio culturale e sociale che sostiene la democrazia della conoscenza e promuove la partecipazione attiva della comunità.

Le BI.TO sono un bene comune: un sistema aperto e in dialogo, capace di coniugare conservazione e innovazione, tradizione e futuro.

La Biblioteca di Chieri è parte integrante della vita culturale e sociale della città. Contribuisce alla formazione, alla partecipazione e alla costruzione di comunità attive, democratiche e sane, in una prospettiva di sostenibilità cittadina. Agisce come infrastruttura pubblica, promuove la salute e il benessere delle persone e della comunità: custodisce la memoria collettiva e, allo stesso tempo, genera innovazione, creatività e dialogo.

3. Il sistema delle Biblioteche Integrate del Torinese

BI.TO è la rete che unifica il Sistema Bibliotecario Urbano di Torino (BCT) con il Sistema Bibliotecario dell'Area Metropolitana (SBAM): oltre 130 sedi collegate da un unico catalogo e da una sola tessera.

3.1 Sedi e articolazione territoriale

Il sistema è articolato in 7 poli d'area rappresentate dalle biblioteche capofila:

- BI.TO - Centro (biblioteca civica Centrale)
- BI.TO – Nord Est (biblioteca Settimo Torinese)
- BI.TO – Nord Ovest (biblioteca Collegno)
- BI.TO – Sud Est (biblioteca Chieri)
- BI.TO – Sud Ovest (biblioteca Moncalieri)
- BI.TO - Est (biblioteca Chivasso)

- BI.TO - Ovest (biblioteca Beinasco)

Il sistema comprende diverse tipologie di sedi e servizi:

- Biblioteche Capofila (coordinamento delle biblioteche del Polo)
- Biblioteche Aderenti (partecipazione attiva al funzionamento del sistema)
- Biblioteche Collegate
- Biblioteche itineranti
- Depositi bibliotecari

La Biblioteca di Chieri è la biblioteca capofila dell'area sud-est BI.TO. Aderiscono all'area i Comuni di:

- Andezeno
- Baldissero Torinese
- Cambiano
- Montaldo Torinese
- Pecetto Torinese
- Pino Torinese
- Pralormo
- Riva presso Chieri

Gli indirizzi, gli orari di apertura e le informazioni aggiornate sono pubblicati sul sito OPAC all'indirizzo <https://www.bi-to.it/library/>

Con unica iscrizione è possibile accedere a un patrimonio ampio e a servizi coordinati.

Per offrire servizi di qualità le biblioteche collaborano con enti pubblici e privati a livello locale, nazionale e internazionale e lavorano in rete con altre biblioteche e istituzioni.

Le biblioteche 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).

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, CAA, 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;
- 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. Tutto il patrimonio è ricercabile sul catalogo on line (OPAC). Tutti i documenti possono essere consultati in biblioteca. I materiali disponibili al prestito sono indicati nel catalogo con le diciture "Prestabile" o "Prestito locale".

3.3 Personale e competenze

Il personale delle biblioteche è riconoscibile dal cartellino identificativo. Garantisce assistenza qualificata, rispetto e cortesia a tutti gli utenti. Assicura la qualità dei servizi, tutela la privacy, offre supporto nella ricerca bibliografica, nella consultazione e nell'uso dei cataloghi e delle risorse digitali. Si impegna nell'aggiornamento professionale permanente e promuove la collaborazione con altri enti e la diffusione della cultura bibliotecaria.

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

Questa sezione aiuta a usare le biblioteche in modo semplice e consapevole. In essa si trova tutto ciò che serve per iscriversi, prendere in prestito libri e risorse digitali, partecipare alle iniziative, navigare online e conoscere i propri diritti e doveri. È lo spazio che traduce i principi in azioni concrete, mettendo al centro l'utente.

4. Servizi per il pubblico

Le biblioteche offrono servizi generali gratuiti di informazione, consultazione, prestito, lettura, partecipazione culturale ed altro ancora. Ogni persona ha diritto ad accedere ai servizi nel rispetto degli standard di qualità stabiliti dalla Regione Piemonte e dalla presente Carta. Si possono scoprire tutti i servizi disponibili sul portale [BI.TO](#).

4.1 Iscrizione

L'iscrizione è gratuita. I dati anagrafici vanno aggiornati almeno ogni tre anni. È possibile effettuare la pre-iscrizione online utilizzando il modulo presente sul portale. La pre-iscrizione permette di prenotare fino a tre documenti e utilizzare la biblioteca digitale. La

pre-iscrizione deve essere completata recandosi in una biblioteca del sistema entro tre mesi; trascorso questo termine, l'iscrizione viene sospesa.

Per iscriversi occorrono:

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

Al momento dell'iscrizione viene consegnata una tessera (card magnetica o cartacea) personale e non cedibile. In caso di smarrimento bisogna avvisare subito la biblioteca.

Per i minori di 16 anni è necessaria l'autorizzazione di chi esercita la responsabilità genitoriale, compilando il modulo dedicato. Le biblioteche prevedono la possibilità di richiedere una tessera bibliotecaria con identità alias, tramite una procedura dedicata e scrivendo a bito.alias@bi-to.it.

Per i residenti in uno dei Comuni del territorio BI.TO, l'iscrizione può avvenire:

- di persona;
- tramite pre-iscrizione online;
- con delega;
- via email.

Chi abita fuori dall'area BI.TO può iscriversi recandosi presso una biblioteca del sistema oppure secondo la procedura di pre-iscrizione online.

Le persone con difficoltà di lettura possono utilizzare canali dedicati per un'iscrizione semplificata: tutte le informazioni si trovano nella sezione "Lettura per tutti" sul portale [BI.TO](#).

4.2 Informazioni, orientamento e ricerche bibliografiche

Si possono chiedere informazioni e supporto:

- in presenza in biblioteca: il personale aiuta a orientarsi tra i servizi, le risorse digitali e il catalogo e a svolgere ricerche bibliografiche di base;
- per telefono (011.9428400) o scrivendo all'indirizzo email biblioteca@comune.chieri.to.it;

- on line, utilizzando la community <https://bi-to.it/community/>.

4.3 Lettura in sede

Si può accedere liberamente ai libri e alle raccolte a scaffale aperto.

Per consultare documenti rari o del fondo storico serve che essere iscritti a una biblioteca del sistema e fare una richiesta alla Biblioteca di Chieri, in sede o via email.

4.4 Prestito e consultazione

Il materiale può essere richiesto per consultazione o prestito.

Si può 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.

I manoscritti, le opere rare e le opere del fondo storico possono essere consultati compilando un 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.

I documenti provenienti dal magazzino devono essere richiesti e saranno resi disponibili in un tempo massimo di due giorni.

In caso di smarrimento o danneggiamento di un documento in prestito o consultazione, è necessario informare la biblioteca per concordare la soluzione più adeguata.

Il materiale della Biblioteca di Chieri può essere ritirato e restituito in tutte le biblioteche dell'Area metropolitana, anche utilizzando i box esterni o i locker automatici (ove presenti).

4.4.1 Prestiti speciali

In casi eccezionali, è possibile chiedere in prestito un documento normalmente non prestabile, presentando richiesta motivata al responsabile della biblioteca che, in caso di accoglimento, ne definirà la durata.

4.5 Prenotazione

Si possono prenotare i documenti di persona, per telefono, via email o on line tramite il catalogo. Per ritirare il documento, è necessario ricevere la comunicazione (email, SMS o telefonata) che ne conferma la disponibilità. Passati 6 giorni dalla comunicazione, il documento torna disponibile o passa alla persona successiva in lista d'attesa.

Durante la preiscrizione online si possono effettuare fino a 3 prenotazioni e ritirare i documenti dopo aver completato l'iscrizione in una biblioteca.

4.6 Circolazione

Si può prenotare un documento appartenente a qualunque biblioteca BI.TO. Al momento, tuttavia, il ritiro e la restituzione del materiale proveniente dall'area metropolitana sono

possibili solo in una biblioteca dell'area metropolitana. Il materiale delle Biblioteche Civiche Torinesi può essere, invece, ritirato e restituito solo nelle Biblioteche Civiche Torinesi.

Gli aggiornamenti sull'unificazione del servizio di circolazione libraria tra i due bacini saranno pubblicati sul portale [BI.TO](#).

4.7 Condizioni generali

- Si possono prendere in prestito fino a 40 documenti contemporaneamente nell'intero sistema BI.TO;
- il prestito dura 30 giorni per tutti i materiali;
- si può rinnovare il prestito una sola volta per ulteriori 30 giorni, se il documento non è prenotato da altri; il rinnovo è possibile a partire da 5 giorni prima e fino a 5 giorni dopo la scadenza;
- 3 giorni prima della scadenza del prestito si riceve una notifica;
- si può rinnovare anche autonomamente accedendo alla sezione MyDiscovery del portale;
- si possono avere fino a 15 prenotazioni attive contemporaneamente; ogni prenotazione dura 365 giorni;
- è possibile effettuare la prenotazione anche autonomamente dal catalogo on line.

MyDiscovery è l'area personale del portale BI.TO che permette di:

- vedere i prestiti in corso, i prestiti conclusi e le prenotazioni;
- creare scaffali e bibliografie;
- salvare ricerche dal catalogo;
- proporre acquisti alle biblioteche;
- gestire in autonomia i dati dell'account personale;
- verificare i prestiti su piattaforma MLOL.

4.8 Ritardi e sospensioni

Se non restituisci un documento entro la scadenza, la tua tessera verrà sospesa per un periodo pari ai giorni di ritardo, fino a un massimo di 6 mesi.

La mancata restituzione dei documenti, per oltre sei mesi, comporta la revoca automatica di tutti i diritti di prestito. Per essere riammesso al prestito dopo una sospensione, devi restituire o riacquistare i documenti e inoltrare una richiesta alla biblioteca proprietaria.

4.9 Categorie di utenti e agevolazioni

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

- Insegnanti e Tesisti (previa presentazione di un documento d'attestazione);
- Gruppi di lettura;
- Enti (musei, scuole, teatri, ospedali, etc.);
- Utenti con disabilità di lettura certificate per l'accesso al prestito dei libri parlati (il servizio è gestito esclusivamente dalle Biblioteche Civiche Torinesi – email: libroparlato.bct@comune.torino.it).

4.10 Internet e Wi-Fi

Con la tessera di una delle biblioteche BI.TO puoi navigare gratuitamente da:

- postazioni fisse in biblioteca;
- Wi-Fi tramite i propri dispositivi.

Se usi le postazioni fisse della biblioteca hai a disposizione minimo 45 minuti al giorno, che puoi anche frazionare. L'utilizzo della postazione si svolge sotto la tua 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. 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 sotto i 18 anni possono navigare sulle postazioni fisse solo con autorizzazione dei genitori o di chi ne fa le veci.

4.11 Biblioteca digitale

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

- prendere in prestito ebook;
- 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)".

4.12 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.

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

La Biblioteca di Chieri fornisce il servizio di prestito interbibliotecario (ILL). Permette di richiedere documenti disponibili in altre biblioteche italiane che aderiscono al servizio. Se il documento non è presente nelle nostre biblioteche, puoi chiederci di cercarlo nel catalogo del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN) e chiederne l'invio. Il servizio è a pagamento nel caso sia richiesto dalla biblioteca fornitrice e prevede il rimborso delle spese di spedizione per la Biblioteca di Chieri. I pagamenti non soddisfatti comportano la sospensione dal servizio di prestito fino alla regolarizzazione. Puoi richiedere il servizio:

- di persona;
- via email all'indirizzo biblioteca@comune.chieri.to.it.

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 viene effettuata via email, con l'invio di un file in formato pdf.

4.14 Attività culturali e di promozione della lettura

Le biblioteche promuovono eventi, corsi, laboratori, presentazioni di libri, gruppi di lettura, conferenze, concerti, letture ad alta voce, mostre, iniziative realizzate in collaborazione con scuole, associazioni e realtà del territorio. Molte attività sono dedicate in modo particolare all'infanzia e all'adolescenza per favorire la partecipazione anche dei più giovani. Le iniziative promuovono la lettura, la conoscenza, l'educazione permanente e la socializzazione, nel rispetto della diversità e del dialogo tra culture.

La Biblioteca di Chieri:

- aggiorna il sito istituzionale, i canali social, la pagina eventi sulla piattaforma BI.TO;
- partecipa ad eventi di ampia risonanza come il *Salone Internazionale del Libro di Torino*;
- realizza attività didattiche e di promozione della lettura con le scuole;
- propone in maniera continuativa attività di avvicinamento al libro e alla lettura rivolte a famiglie e utenza libera;

- propone visite guidate 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.

4.15 Servizi per l'Accessibilità

La Biblioteca di Chieri garantisce strumenti e materiali dedicati a chi ha disabilità o difficoltà di lettura. Nella nostra sede trovi:

- audiolibri ;
- testi a grandi caratteri;
- periodici specializzati;
- libri tattili;
- 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 la biblioteca

Le biblioteche 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 le persone.

5.1 Diritti

In biblioteca 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 periodo di tempo limitato;
- proporre idee e suggerimenti per migliorare i servizi;
- contribuire alla crescita delle collezioni attraverso proposte di acquisto;

- presentare reclami rivolgendosi alla Direzione via posta elettronica (biblioteca@comune.chieri.to.it) 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;
- entrare con il proprio animale domestico, nel rispetto del [regolamento comunale](#) e della normativa sulla sicurezza.
- presentare suggerimenti: il Comune si impegna ad attivare azioni di miglioramento anche in seguito a indagini sulla soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi erogati.

5.2 Doveri

Chi usa la biblioteca di Chieri contribuisce a renderla spazio comune, piacevole e accogliente.

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 rispettoso e attento a non recare disturbo agli altri, ad esempio parlando ad alta voce, tenendo attive le suonerie di cellulari o altri dispositivi;
- rivolgersi in maniera cortese ed educata al personale e agli altri utenti;
- custodire i propri oggetti personali (computer, telefoni, tablet, ecc.);
- è vietato fumare, anche con sigarette elettroniche o vaporizzatori;
- 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;
- 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;
- comunicare tempestivamente ogni variazione dei propri dati di contatto;
- accedere alla biblioteca in condizioni idonee, evitando l'uso di alcol o sostanze stupefacenti e rispettando le norme igieniche degli spazi condivisi.

Se sei genitore o tutore di un minore, assicurati che utilizzi gli spazi della biblioteca in modo corretto e rispettoso . Il personale non ha compiti di custodia o vigilanza sui minori.

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 in biblioteca per 30 giorni. Trascorso questo periodo, non è assicurata una ulteriore conservazione.

7. Standard di qualità

La biblioteca di Chieri si impegna 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 la 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 in sede: la tessera viene rilasciata al momento dell'iscrizione, in tempo reale;
- prestiti e restituzioni al banco prestiti: registrazione immediata delle operazioni, con aggiornamento automatico dell'account utente;
- prenotazioni: richieste evase entro 10 giorni da quando l'esemplare è disponibile;
- richieste interbibliotecarie (ILL): inoltrate entro 3 giorni lavorativi dalla compilazione della domanda;
- aggiornamento orari e informazioni: pubblicazione di eventuali variazioni con almeno n. 1 giorno di anticipo sul sito istituzionale e/o segnalati con apposita cartellonistica in sede, ad eccezione di casi collegati a situazioni di emergenza e non prevedibili;
- risposte ai reclami o segnalazioni: invio della risposta entro 30 giorni dal ricevimento.

La biblioteca monitora 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

La biblioteca tratta 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 catalogo online [BI.TO](#) nella sezione "Trattamento dei dati".

8.2 Contitolarità e sicurezza dei dati

La Biblioteca di Chieri partecipa alla rete BI.TO come biblioteca polo dell'area sud-est. Per questo motivo i dati personali sono gestiti in contitolarità secondo quanto previsto dall'accordo sottoscritto dagli enti capofila in rappresentanza di tutti gli enti aderenti e collegati.

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 Chieri, 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.