

Area Politiche Sociali Educative Culturali e Sportive
Servizio Biblioteca e Archivio Storico
Biblioteca Civica “Nicolò e Paola Francone”

CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA CIVICA “NICOLÒ E PAOLA FRANCONÈ”



INDICE**INTRODUZIONE**

- Definizione della Carta dei servizi p. 3
- Finalità e missione della Biblioteca p. 3
- Patrimonio della Biblioteca e gestione p. 3
- Descrizione della struttura p. 3

SERVIZI

- Principi generali dell'erogazione dei servizi p. 4
- Iscrizione p. 5
- Servizi offerti e modalità di accesso p. 5
- Iniziative e attività p. 6

RAPPORTI CON I CITTADINI

- Informazioni e ascolto p. 7
- Suggerimenti e reclami p. 7
- Diritti e doveri p. 7
- Standard e impegni p. 7
- Privacy e trasparenza p. 8

INTRODUZIONE

DEFINIZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi descrive i principi, le modalità e gli standard qualitativi dell'erogazione dei servizi della Biblioteca, allo scopo di facilitarne la fruizione in un'ottica di trasparenza e costante miglioramento della qualità e del rapporto con i propri utenti.

La Carta è pubblicata sul portale web della biblioteca (www.comune.chieri.to.it/biblioteca).

FINALITÀ E MISSIONE DELLA BIBLIOTECA

La Biblioteca definisce la propria *mission* in coerenza con quanto indicato nei seguenti documenti: *Manifesto IFLA-UNESCO delle biblioteche pubbliche* (2022); *Il servizio bibliotecario pubblico: linee guida IFLA/Unesco per lo sviluppo* (trad. it. 2002); Legge Regionale 11/2018 (Disposizioni coordinate in materia di cultura).

Le biblioteche aspirano ad essere strumenti di democrazia; la loro vocazione consiste nel migliorare la società facilitando, nelle comunità di riferimento, l'accesso alle informazioni e la creazione di conoscenza, suscitando e rispondendo a bisogni di lettura, cultura, svago e sostenendo la formazione.

Oltre a costituire una condizione essenziale per lo sviluppo degli individui, le biblioteche rivestono una funzione sociale rilevante: offrono opportunità di incontro culturale che incentivano la partecipazione, l'inclusione e la coesione sociale; promuovono servizi e attività a sostegno della formazione lungo tutto l'arco della vita e del potenziamento delle abilità personali.

PATRIMONIO DELLA BIBLIOTECA E GESTIONE

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.

Acquisita dal Comune di Chieri nel 1939, dal 2004 fa parte del Sistema Bibliotecario dell'Area Metropolitana di Torino (SBAM) ed è la biblioteca polo dell'area sud-est.

Le raccolte a disposizione degli utenti contano più di 100.000 documenti.



Fondo Francone

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 tesi a diffondere maggiore consapevolezza tecnica. Il patrimonio librario dal taglio umanistico è affiancato infatti da pubblicazioni che testimoniano un'attenzione particolare verso gli studi tecnici. Di grande interesse e testimonianza storica sono le raccolte di diversi e preziosi periodici pubblicati tra l'Ottocento e il Novecento. Il Fondo è consultabile previa prenotazione.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Nel 2004 è stata inaugurata la nuova sede nell'area dell'ex-cotonificio Felice Tabasso in via Vittorio Emanuele II n.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 propri 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.

SERVIZI

PRINCIPI GENERALI DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

I servizi della Biblioteca sono erogati con continuità e regolarità, nel rispetto dei seguenti principi:

- **uguaglianza** per tutti, senza distinzioni di età, orientamento sessuale, razza, religione, nazionalità, lingua, opinioni e condizione sociale;
- **imparzialità** nella cura uniforme delle richieste di servizio provenienti dai lettori; non si prevede, quindi, il ricorso ad eccezioni, ma – nel rispetto dell'interesse collettivo – si diversificano le modalità standard di erogazione per adattarle a gruppi di utenti portatori di bisogni specifici;

- **assenza di censura** ideologica, politica e religiosa, sia nella costruzione delle raccolte sia nei servizi evitando condizionamenti di tipo commerciale;
- **accessibilità** intesa non solo come impegno all'eliminazione graduale della barriere architettoniche, ma anche come eliminazione degli ostacoli che impediscono di accedere alla lettura e alle informazioni. A tal fine la Biblioteca continua a dotarsi di materiale specifico che risponda a esigenze diversificate (ad esempio: testi ad alta leggibilità, testi tradotti nei simboli della Comunicazione Aumentativa e Alternativa, ecc.)
- **partecipazione** garantendo modi semplici per inoltrare reclami, suggerimenti, richieste e proposte di acquisto;
- **gratuità** per i servizi di base, quali l'accesso alla sede, la consultazione, il prestito; sono inoltre gratuiti l'uso della piattaforma MLOL (Media Library On Line) per i servizi di consultazione e prestito digitale, il prestito di sistema, l'uso delle postazioni informatiche a disposizione del pubblico.

La biblioteca considera l'ascolto degli utenti come un canale privilegiato di apprendimento e crescita, tenendo conto nelle proprie scelte dei risultati delle indagini di customer satisfaction periodicamente condotte.

Gli orari di apertura e le modalità di accesso e di fruizione dei servizi sono orientati alla massima fruibilità pubblica. Ogni eventuale variazione di orario viene tempestivamente comunicata al pubblico.

ISCRIZIONE

Tutti i cittadini italiani e stranieri, senza limite di età, possono iscriversi alla biblioteca ricevendo una tessera gratuita, valida in tutte le biblioteche dello SBAM; la tessera ha durata temporale illimitata e permette di accedere anche ai servizi digitali (MLOL e servizi web ai lettori). Per i minori di 16 anni è necessaria l'autorizzazione di un genitore o di chi ne fa le veci.

SERVIZI OFFERTI E MODALITÀ DI ACCESSO

- **Accesso agli spazi e orari di apertura al pubblico**

Gli orari di apertura della biblioteca sono:

- sezione adulti e accoglienza da lunedì a venerdì 9.00-19.00, sabato 9.00-12.30
- sezione ragazzi da lunedì a venerdì 9.00-12.30, 14.30-19.00, sabato 9.00-12.30
- sezione locale da martedì a giovedì 9.00-12.30, 14.30-19.00
- sala studio Roccati da lunedì a venerdì 9.00-19.00.

L'accesso agli spazi è libero e gratuito.

- **Consultazione e lettura in sede**

Tutto il materiale a scaffale è consultabile; nella zona di emeroteca è possibile la lettura di quotidiani e riviste; cd e dvd possono essere ascoltati e visti nelle postazioni dedicate.

Il catalogo (sbam.erasmo.it) è consultabile in autonomia dall'utente sui propri dispositivi elettronici, oppure presso la postazione presente in biblioteca.

- **Servizio di prestito**

È consentito il prestito di libri, dvd, cd musicali, audiolibri, periodici, riviste e giochi in scatola.

È consentito il prestito di 6 libri, 6 riviste, 6 audiolibri e 2 giochi in scatola a persona per 30 giorni; 3 dvd e 3 cd a persona per 10 giorni. Il rinnovo è possibile per un periodo di tempo pari al precedente, nel caso in cui il materiale non sia stato prenotato da altri utenti.

La restituzione del materiale preso in prestito può essere effettuata anche attraverso il box esterno alla biblioteca sempre accessibile.

Sono escluse dal prestito opere di consultazione, le edizioni pubblicate da oltre 50 anni e le opere di pregio. È previsto il "prestito breve" di alcune opere di consultazione (dizionari,

vocabolari, ecc.) per esigenze di lavoro o studio nei giorni di chiusura della biblioteca e durante la notte.

Tutto il materiale destinato al prestito è prenotabile in sede, tramite i servizi web, via mail, per telefono.

- **Prestito di sistema SBAM**

È possibile richiedere in prestito gratuito libri e altro materiale proveniente dalle biblioteche del sistema con ritiro presso la sede prescelta. La restituzione può essere effettuata presso qualsiasi biblioteca del sistema.

- **Prestito interbibliotecario**

È possibile prenotare libri e altro materiale proveniente da biblioteche non appartenenti al sistema. 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.

- **Informazione e consulenza bibliografica**

Il personale svolge servizio di *reference* e assistenza; le richieste possono essere inoltrate di persona oppure a distanza, tramite telefono o mail.

- **Area lettori e servizi svolti in autonomia dagli utenti**

La tessera della biblioteca dà la possibilità di iscriversi ai servizi web che permettono di svolgere in autonomia dal proprio dispositivo operazioni quali: prenotazione, rinnovo del prestito, proposte d'acquisto, accesso alla piattaforma MLOL. È possibile, inoltre, creare un profilo personale su cui salvare le proprie ricerche e conservare memoria dei documenti presi in prestito.

- **Servizio di consultazione e prestito digitale (Media Library On Line)**

Gli utenti iscritti a una qualsiasi delle biblioteche SBAM e ai servizi web possono accedere gratuitamente alla piattaforma digitale MLOL. Tramite MLOL è possibile accedere al prestito di e-book (max 2 al mese per 15 giorni), ascoltare audiolibri e musica, consultare oltre 7.000 periodici (tra cui i principali quotidiani italiani), seguire corsi di formazione online.

- **Servizio navigazione WiFi**

Tramite i propri dispositivi è possibile collegarsi gratuitamente alla rete Wi-Fi .

INIZIATIVE E ATTIVITÀ

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

La biblioteca propone:

- attività didattiche e di promozione della lettura con le scuole di ogni ordine e grado;
- attività per bambini e famiglie;
- progetti di lettura a distanza con gli anziani delle RSA;
- presentazioni di libri e incontri con gli autori;
- conferenze, incontri culturali e di formazione;
- visite guidate.

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

- **Esposizioni**

La Sala Studio Roccati, la Saletta Accoglienza e la cosiddetta "passerella" sono utilizzabili come spazi espositivi.

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

• Sportelli

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

- Chiedi al commercialista;
- Punto informa dislessia;
- Sportello informativo CAA.

Tutti gli aggiornamenti su servizi e attività della biblioteca sono pubblicati sul sito istituzionale www.comune.chieri.to.it/biblioteca.

RAPPORTI CON I CITTADINI**INFORMAZIONE E ASCOLTO**

Il Comune si impegna ad attivare azioni di miglioramento anche in seguito a indagini sulla soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi erogati.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

Gli utenti possono proporre alla biblioteca, tramite i servizi web, l'acquisto di testi e materiali non presenti che verrà valutato sia sulla base della coerenza con l'insieme delle collezioni sia tenendo conto dell'esistenza di altre copie all'interno dello SBAM.

Gli utenti possono, inoltre, presentare suggerimenti e reclami in forma scritta rivolgendosi alla Direzione via posta elettronica (biblioteca@comune.chieri.to.it). I reclami devono essere formulati in maniera precisa con le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato. Sarà dato riscontro entro i termini previsti dalla normativa vigente.

DIRITTI E DOVERI

Sia l'Ente che eroga il servizio sia gli utenti che ne fruiscono hanno diritti e doveri, in particolare l'Amministrazione si impegna a:

- finanziare adeguatamente la biblioteca e dotarla di personale e risorse;
- approvare annualmente gli obiettivi e controllarne il raggiungimento;
- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi della biblioteca o accessibili tramite la cooperazione interbibliotecaria;
- assistere gli utenti nelle ricerche con cortesia e disponibilità, nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità e riservatezza.

Gli utenti si impegnano a:

- rispettare le regole della Biblioteca e le scadenze dei prestiti;
- non arrecare danno al patrimonio librario e agli arredi;
- rispettare il silenzio nelle sale di lettura.

Il ritardo nella restituzione del materiale comporta l'esclusione dal prestito per un numero di giorni pari a quello del ritardo. In caso di smarrimento o danneggiamento del materiale assegnato è dovere dell'utente provvedere all'acquisto di una nuova copia.

STANDARD E IMPEGNI

Gli standard di qualità proposti potranno essere aggiornati e migliorati nel corso del tempo.

In caso di mancato rispetto degli standard la Biblioteca si impegna a indennizzare l'utente tramite il dono di una pubblicazione patrocinata dal Comune o da altro ente pubblico.

Servizio	Descrizione dello standard	Livello di qualità programmato	Indennizzo
Iscrizione	Intervallo di tempo tra la richiesta in sede e l'avvenuta iscrizione	Max 10 minuti	Sì
Prestito documenti a scaffalatura aperta	Intervallo di tempo tra la richiesta del documento e la registrazione	Max 10 minuti	Sì
Prestito documenti a magazzino	Intervallo di tempo tra la richiesta del documento e la comunicazione della disponibilità	Max 2 giorni lavorativi	Sì
Prenotazioni in sede e per telefono	Intervallo di tempo tra la richiesta del documento e l'accettazione	Max 2 giorni lavorativi	Sì
Prenotazioni effettuate in autonomia dall'utente via mail e via web	Intervallo di tempo tra la richiesta del documento e l'accettazione	Max 2 giorni lavorativi	Sì
Proroga in sede o per telefono	Intervallo di tempo tra la richiesta e la risposta	Immediata	
Proroga via mail	Intervallo di tempo tra la richiesta e la risposta	Max 2 giorni lavorativi	Sì
Proroga effettuata in autonomia dall'utente via web	Intervallo di tempo tra la richiesta e la risposta	Immediata	
Informazioni sulla disponibilità al prestito dei documenti della biblioteca in sede o per telefono	Intervallo di tempo tra la richiesta e la risposta	Immediata	
Informazioni sulla disponibilità al prestito dei documenti della biblioteca via mail	Intervallo di tempo tra la richiesta e la risposta	Max 2 giorni lavorativi	Sì
Servizio di reference on line	Intervallo di tempo tra la richiesta e la risposta	1 settimana	

PRIVACY E TRASPARENZA

La Biblioteca garantisce la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

Garantisce chiarezza e puntualità nell'informazione sulle modalità di accesso e funzionamento dei propri servizi, favorendo la semplificazione delle procedure.

Garantisce la trasparenza, attraverso l'accesso ai documenti amministrativi di propria pertinenza, nel rispetto del D. Lgs. 33/2013. All'atto dell'iscrizione ai servizi fornisce ai cittadini una chiara informativa sulle condizioni e le modalità relative al trattamento e alla conservazione dei dati raccolti.