

Carta dei servizi della
biblioteca civica del Comune
di Fossano

Approvata con deliberazione della Giunta
Comunale n. 26 del 24/01/2017
- Variazione deliberazione della Giunta n.
137 del 29/05/2018

1. CARTA DEI SERVIZI	4
2. FINALITÀ.....	4
3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	5
3.1. Sedi	5
3.2. Risorse documentarie.....	5
3.3. Personale.....	6
4. DESTINATARI DEL SERVIZIO	6
5. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI	8
5.1. Informazioni e consulenze bibliografiche.....	8
5.2. Consultazione e lettura in sede	8
5.3. Prestito	9
5.3.1. Pubblicazioni e altro materiale documentario esclusi dal prestito.....	9
5.3.2. Modalità del prestito	10
5.3.3. Rinnovo del prestito	10
5.3.4. Prenotazione del prestito	10
5.3.5. Limitazioni del prestito	11
5.3.6. Deroghe	11
5.3.7. Condizioni materiali delle opere al momento della loro fruizione	11
5.3.8. Condizioni materiali delle opere al momento della restituzione	11
5.3.9. Smarrimento o furto	12
5.3.10. Ritardi nella restituzione	12
5.3.11. Prestito interbibliotecario (Interlibrary Loan) e fornitura di documenti (Document Delivery) da altre Biblioteche italiane.....	13
5.3.12. Prestito interbibliotecario (Interlibrary Loan) e fornitura di documenti (Document Delivery) ad altre Biblioteche italiane.....	13
5.4. Internet e Wi-Fi.....	14
5.4.1 Navigazione in Internet da postazioni fisse	15
5.4.2. Navigazione in Internet in modalità Wi-Fi	15
5.5. Proposte d'acquisto	15

5.6. Cataloghi	15
5.7. Servizi <i>on-line</i> via web	16
5.8. Servizi di riproduzione	16
5.9. Attività Didattica e di promozione della lettura.....	16
5.10. Visite guidate.....	16
5.11. Servizi per disabilità o difficoltà di lettura	17
5.12. Iscrizione ai servizi.....	17
5.12.1. Modalità d'iscrizione	17
5.12.2. Tessera d'iscrizione	18
5.13. Orari di apertura e accessibilità	18

1. CARTA DEI SERVIZI

1. La Carta dei Servizi descrive le modalità di erogazione dei servizi della Biblioteca civica del Comune di Fossano, allo scopo di facilitarne la fruizione, in un'ottica di trasparenza e costante miglioramento del rapporto della Biblioteca civica con i propri utenti, nell'ambito delle azioni di perseguimento e certificazione della qualità dei servizi.

2. FINALITÀ

1. Principali finalità della Biblioteca Civica di Fossano sono:

a) promuovere l'accesso alla conoscenza, la diffusione dell'informazione scritta e audiovisiva, 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 anche la pluralità delle etnie e 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 Civica di Fossano, 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 locali, 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 ha saputo esprimere nel corso della sua storia.

2. I valori ideali ai quali la Biblioteca civica ispira la propria azione sono quelli enunciati nel *Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche* (1994) e nelle *Linee Guida IFLA/Unesco per lo sviluppo del servizio bibliotecario pubblico* (2001) che definiscono la missione della biblioteca pubblica nella società contemporanea.

3. I servizi offerti dalla Biblioteca Civica di Fossano la connota come:

a) luogo per la conoscenza, in grado di offrire informazioni, libri e periodici sia cartacei sia digitali, altri documenti sonori, audiovisivi e multimediali, non solo per lo studio e la ricerca, ma anche per soddisfare curiosità personali e esigenze legate alla vita quotidiana e per l'intrattenimento personale nel tempo libero;

b) luogo per l'incontro, in grado di offrire opportunità di incontro, dialogo e integrazione culturale, generazionale, familiare, sociale, anche grazie ad appositi spazi destinati alle conferenze, a iniziative di istruzione permanente e ad altre attività animative e espositive.

4. Per il perseguimento delle finalità sopra indicate, la Biblioteca Civica di Fossano promuove altresì la cultura e le professionalità biblioteconomiche, attraverso la formazione permanente.

3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

3.1. SEDI

1. La Biblioteca civica di Fossano ha sede nel Castello degli Acaia. Al primo piano sono localizzati il prestito adulti, l'ufficio biblioteca-servizio civile- cultura, l'ufficio del responsabile e l'ufficio catalogazione ed etichettatura. Al secondo piano si trovano il prestito ragazzi e giovani adulti, la sala laboratori di lettura – spazio giovani adulti, gli uffici del sistema bibliotecario, la sala consultazione, l'archivio storico e il fondo Vallauri. Nelle torri sono collocati i magazzini delle riviste e dei libri non più in prestito.

3.2. RISORSE DOCUMENTARIE

1. Per il perseguimento delle finalità e dei compiti di istituto, la Biblioteca civica di Fossano 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 civica assicura l'accesso a risorse documentarie disponibili nelle proprie sedi e ad altre disponibili attraverso la rete telematica (p.es. gli e-book) e/o il prestito interbibliotecario.

3. La Biblioteca civica provvede all'incremento del patrimonio documentario, nelle sue diverse tipologie e nel rispetto del pluralismo informativo e della qualità bibliografica, avviene mediante:

a) acquisti;

b) doni;

c) scambi;

e) depositi e comodati di libri e altre risorse documentarie di soggetti terzi.

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 civica offre l'opportunità di effettuare proposte di acquisto, alle quali fornisce risposte entro 30 giorni, motivando in particolare eventuali dinieghi.

6. Le attività di trattamento bibliografico e catalogazione sono condotte tenendo conto dello stato dell'arte e degli standard internazionali e nazionali del settore, nell'intento di perseguire la più ampia politica di integrazione dei canali di accesso alle risorse

documentarie a livello locale, regionale, nazionale e internazionale. Per tale motivo la Biblioteca civica di Fossano aderisce al Servizio bibliotecario nazionale (Sbn).

7. Per garantire l'aggiornamento e l'efficacia documentaria delle raccolte, la Biblioteca civica 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 è chiamata 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.

8 . È esclusa qualsiasi responsabilità della Biblioteca civica e per essa del Comune di Fossano, per eventuali usi illeciti e/o danni derivanti dall'uso delle risorse documentarie rese disponibili attraverso i diversi servizi fruibili dall'utenza.

3.3. PERSONALE

1. Il personale in servizio (di ruolo, temporaneo e volontario) deve:

a) essere identificabile in ogni momento dal pubblico tramite esibizione di apposito cartellino di riconoscimento, sul quale sono indicati un numero o una sigla identificativi e il ruolo ricoperto, nell'intento di facilitare l'identificazione da parte degli utenti;

b) assistere l'utente nelle ricerche e nella localizzazione dei documenti con cortesia ed imparzialità, senza discriminazione alcuna, in base alle proprie competenze e mansioni, direttamente o indirizzando ai colleghi preposti;

c) garantire efficienza ed efficacia nell'erogazione del servizio;

d) garantire il rispetto della privacy nella gestione dei dati personali ai quali ha accesso;

e) rispettare gli standard della presente Carta.

2. Se non individuabile già dal sistema di tracciamento, nelle comunicazioni telematiche ogni operatore riporta i propri dati identificativi, corredati di numero telefonico e/o indirizzo e-mail per facilitare le successive comunicazioni.

4. DESTINATARI DEL SERVIZIO

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

2. Particolari servizi o modalità di fruizione sono destinati a specifiche categorie di utenti, quali bambini e ragazzi, utenti con disabilità o patologie che provochino impedimento alla lettura, ammalati e degenti di ospedali, ospiti di case di riposo, detenuti.

3. La Biblioteca civica non ha obblighi né responsabilità di custodia dei minori. I minori di anni 10 devono entrare in biblioteca accompagnati da una persona adulta, che eserciti la potestà genitoriale o da questa autorizzata, che non può lasciarli senza sorveglianza.

3. Tutti gli utenti, nel rispetto della normativa vigente e in base alla presente Carta dei servizi, hanno diritto a:

- a) accedere ai servizi e alle strutture senza discriminazioni di sesso, razza, religione, condizione sociale;
- 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 offerti dalla Biblioteca civica;
- d) partecipare allo sviluppo delle raccolte, attraverso suggerimenti e proposte d'acquisto;
- e) ottenere un servizio di buona qualità e soddisfacente, secondo gli standard di qualità previsti dalla presente Carta;
- f) inoltrare suggerimenti, richieste e lamentele su ogni aspetto del servizio.

4. Tutti gli utenti sono tenuti a:

- a) osservare le prescrizioni della presente Carta dei servizi e le altre disposizioni della Direzione 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 lasciare senza sorveglianza i minori di 10 anni da loro accompagnati;
- f) dare la precedenza, in caso di code, alle persone disabili e alle donne incinte;
- g) non ostacolare il passaggio sulle scale e le vie di esodo occupando in forme improprie tali spazi;
- h) non recare con sé bagagli eccedenti le necessità di utilizzo dei servizi bibliotecari;
- i) non consumare cibi o bevande, eccetto l'acqua, nelle sale di lettura, nelle sale laboratoriali e nelle aree che ospitano gli scaffali con le collezioni librarie accessibili al pubblico;
- j) non entrare nelle Biblioteche sotto influenza di alcol o sostanze stupefacenti;
- k) non entrare nelle sedi in condizioni di igiene personale atte a infastidire gli altri utenti;
- l) non introdurre cani non al guinzaglio e non muniti di museruola, ad eccezione dei cani di piccola taglia che possono essere tenuti in braccio o in borsa. I proprietari o detentori devono comunque avere cura che i cani non sporchino e non creino disturbo o danno alcuno;

- m) adottare, più in generale, un comportamento rispettoso della corretta convivenza civile, nei confronti degli altri utenti e del personale;
- n) partecipare alle esercitazioni di evacuazione e attenersi alle istruzioni degli addetti alla sicurezza in caso di emergenza;
- o) non effettuare riprese fotografiche o video all'interno delle sedi senza l'autorizzazione della Direzione;
- p) non questuare né proporre l'acquisto di merci o servizi;
- q) non distribuire materiale pubblicitario né affiggere manifesti o volantini senza l'autorizzazione della Direzione.

5. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

5.1. INFORMAZIONI E CONSULENZE BIBLIOGRAFICHE

1. La Biblioteca civica di Fossano offre assistenza per le ricerche catalografiche e bibliografiche effettuate dall'utente, relative al proprio patrimonio documentario e/o a quello altrimenti disponibile.
2. Al servizio effettuato in presenza dell'utente si affiancano quelli effettuati via telefono, e per corrispondenza (preferibilmente via posta elettronica).
3. Hanno normalmente precedenza le richieste presentate di persona nelle sedi.

5.2. CONSULTAZIONE E LETTURA IN SEDE

1. Ogni cittadino può liberamente entrare nella biblioteca, consultare libri, giornali e riviste conservati a scaffale aperto (cioè direttamente accessibile al pubblico), 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. Di norma la ricerca dei documenti collocati a scaffale aperto è affidata agli utenti stessi, cui vengono fornite le necessarie informazioni per il reperimento dei documenti. Qualora la ricerca fallisca o comunque l'utente ne faccia richiesta, il personale della biblioteca è tenuto ad assistere l'utente nella ricerca.
3. 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.
4. È possibile far riservare a proprio nome i materiali consultati in sede, per un massimo di 7 giorni.

5. I manoscritti e le opere rare o di pregio della Biblioteca si consultano presso la sala Consultazione, da parte di utenti che abbiano compiuto il 18° anno d'età, previa compilazione di apposito modulo e presentazione di un documento di identità o riconoscimento valido ai sensi di legge, che viene trattenuto per tutta la durata della consultazione e viene restituito alla riconsegna delle opere.

6. Eventuali deroghe per i minori di 18 anni possono essere autorizzate dalla Direzione, valutando per i singoli casi l'effettiva esigenza e le eventuali precauzioni da adottarsi.

5.3. PRESTITO

1. Presso la Biblioteca, 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 (per il prestito di e-book, punto 5.7 comma 2).

2. Il prestito è effettuato nel rispetto della vigente normativa sulla protezione del diritto d'autore e con le esclusioni esplicitate nei paragrafi seguenti.

3. Gli 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.

5.3.1. PUBBLICAZIONI E ALTRO MATERIALE DOCUMENTARIO ESCLUSI DAL PRESTITO

1. In considerazione delle caratteristiche e delle specifiche finalità delle raccolte, sono esclusi dal prestito:

a) i manoscritti, gli incunaboli, le cinquecentine, il materiale iconografico (disegni, incisioni, bozzetti, fotografie, cartoline e illustrazioni in genere), il materiale d'archivio (dattiloscritti, bozze di stampa, ritagli, carte sciolte e simili) e in generale i libri e gli opuscoli di particolare valore per pregio tipografico, bibliografico, storico, artistico, per rarità o per importanza scientifica;

b) le pubblicazioni stampate da più di cinquant'anni;

c) il materiale audiovisivo e informatico che la normativa vigente escluda dal prestito;

d) le opere il cui stato di conservazione renda pregiudizievole la loro messa a disposizione per il prestito;

e) le opere appartenenti a fondi acquisiti con clausola di esclusione dal prestito;

f) le opere non ancora inventariate;

g) le altre opere che siano escluse dal prestito o soggette a limitazioni del medesimo, per particolari motivi, dalla Direzione;

h) gli atlanti, le carte geografiche;

i) i periodici e le collezioni legali;

l) le opere appartenenti alla sezione di conservazione e ricerca dedicata agli studi locali (Sezione Piemonte);

m) le opere appartenenti alla sezione di conservazione e ricerca dedicata alla letteratura per l'infanzia (Sezione Ragazzi).

5.3.2. MODALITÀ DEL PRESTITO

1. Ciascun utente, esibendo la tessera di iscrizione ai servizi, o, se non l'ha con sé, un documento di identità o riconoscimento valido ai sensi di legge, può avere contemporaneamente in prestito fino a 10 documenti, tra i quali:

a) non più di 3 dvd/vhs;

b) non più di 1 corso di lingua.

2. Le opere devono essere restituite entro 30 giorni dal giorno del prestito, eccetto il materiale audiovisivo che deve essere restituito entro 7 giorni.

3. La restituzione dei documenti può avvenire presso la Biblioteca o presso il box per la restituzione dei libri.

5.3.3. RINNOVO DEL PRESTITO

1. Nei cinque giorni precedenti e fino a quattro giorni dopo il termine di scadenza del prestito è consentito un rinnovo immediato per altri 30 giorni, non ripetibile. Il rinnovo è effettuabile anche telefonicamente o via web.

2. Se nel frattempo il libro è stato prenotato da un altro utente, il rinnovo non è consentito e il volume deve essere restituito.

5.3.4. PRENOTAZIONE DEL PRESTITO

1. Gli utenti iscritti ai servizi della Biblioteca civica possono prenotare di persona oppure telefonicamente, venendo inseriti in lista di attesa, i seguenti documenti:

a) libri disponibili per il prestito;

b) libri in prestito ad altri utenti.

2. È possibile avere attive contemporaneamente fino a 10 prenotazioni.

3. Prima di presentarsi per il ritiro, comunque sia stata effettuata la prenotazione, occorre attendere l'e-mail, il messaggio di testo (sms) o la telefonata di conferma che il libro sia pronto al prestito.

4. Qualora l'utente non ritiri il libro entro 6 giorni dalla comunicazione che esso è pronto al prestito, questo passerà in prestito al lettore che segua nella lista di attesa o, in assenza di altre prenotazioni, tornerà a disposizione di tutti gli utenti.

5. Gli utenti sospesi dal prestito non possono effettuare nuove prenotazioni; eventuali prenotazioni già effettuate non verranno evase fino alla riammissione al prestito e i documenti prenotati saranno nel frattempo disponibili per gli altri utenti.

5.3.5. LIMITAZIONI DEL PRESTITO

1. La Direzione può disporre, per particolari motivi, l'esclusione o specifiche limitazioni del prestito di opere ordinariamente disponibili per il prestito.

2. In periodi di particolare richiesta di determinate opere, qualora non sia possibile mettere a disposizione del pubblico un numero sufficiente di copie, il responsabile dei servizi al pubblico può ridurre temporaneamente la durata del prestito di tali opere oppure escludere dal prestito l'unica o alcune delle copie possedute.

3. Per particolari esigenze, la Direzione può chiedere la restituzione anticipata delle opere in prestito. L'utente che, per tale motivo, abbia dovuto restituire anticipatamente le opere ha la precedenza nel riaverle in prestito, appena siano nuovamente disponibili

5.3.6. DEROGHE

1. Laddove non espressamente vietato dalla legge e per quanto non riferibile al punto 5.3.1 comma 1 lettera a) della presente Carta, eventuali deroghe possono essere autorizzate in base alla specificità del caso, anche con l'osservanza di cautele specifiche e limitazioni della durata del prestito.

2. Per particolari esigenze, può essere chiesto alla Direzione di autorizzare specifiche deroghe alle limitazioni fissate per il prestito dalle presenti norme. Alla richiesta, motivata e presentata in forma scritta, è data risposta nei termini di legge, con motivazione dell'eventuale diniego.

5.3.7. CONDIZIONI MATERIALI DELLE OPERE AL MOMENTO DELLA LORO FRUIZIONE

1. All'atto di prenderle in lettura o in prestito, l'utente è tenuto a controllare le condizioni materiali delle opere, segnalando al personale l'eventuale presenza di sottolineature, scarabocchi, lacerazioni di pagine o altre irregolarità.

2. Il personale, riscontratane l'esistenza, è tenuto ad annotare tali irregolarità contestualmente alla segnalazione.

5.3.8. CONDIZIONI MATERIALI DELLE OPERE AL MOMENTO DELLA RESTITUZIONE

1. Alla restituzione delle opere avute in lettura o in prestito, l'utente sarà considerato responsabile degli eventuali danneggiamenti o alterazioni delle loro condizioni materiali non fatti riscontrare al personale al momento del prestito.

2. L'utente è tenuto, in tal caso, a risarcire il danno, ripristinando a sua cura e spese le condizioni previe dell'opera se ciò è possibile e opportuno.

3. Quando risulti più opportuno, all'utente potrà essere chiesto di risarcire il danno mediante la consegna di una copia nuova in sostituzione di quella che risulti

danneggiata. Qualora l'utente sia impossibilitato a reperire il nuovo esemplare, si applicheranno le possibilità alternative previste in caso di smarrimento (v. 5.3.9).

4. In caso di recidiva o comunque in base alla gravità dei casi, fermi restando gli obblighi dell'utente relativi al risarcimento, la Direzione può escludere temporaneamente o definitivamente l'utente dall'accesso alle sedi e ai servizi, con provvedimento motivato e dandone preventiva informazione all'Assessore competente e al Segretario generale del Comune di Fossano.

5. Per eventuali danneggiamenti o alterazioni delle condizioni materiali di opere date in lettura o in prestito a minori, la responsabilità e il dovere del risarcimento ricadono su chi eserciti la potestà genitoriale.

5.3.9. SMARRIMENTO O FURTO

1. In caso di smarrimento o furto delle opere avute in lettura o in prestito, l'utente è tenuto a fornire un'altra copia della medesima pubblicazione, anche ricorrendo al mercato antiquario.

2. Solo nella dimostrata impossibilità di reperire l'opera nella medesima edizione e in adeguate condizioni di fruibilità per il suo stato di conservazione, l'utente può essere autorizzato dal Responsabile dei servizi al pubblico ad acquistare un esemplare di altra edizione della stessa opera, di valore venale non inferiore, oppure a risarcire in denaro il danno, nella misura stabilita dalla Direzione in base al prezzo desumibile, secondo i casi, dalle quotazioni di mercato o dall'applicazione degli indici di rivalutazione dell'Istat.

3. Nel caso di opere non più disponibili in commercio, se opportuno, potrà essere chiesto come ulteriore risarcimento l'ammontare della spesa per acquisire una riproduzione (scansione digitale, fotocopia, microfilm, ecc.) di esemplari posseduti da altre Biblioteche o da privati.

4. Per lo smarrimento o furto di opere in prestito a minori, la responsabilità e il dovere del risarcimento ricadono su chi eserciti la potestà genitoriale.

5. L'utente che non provveda a sostituire o risarcire i documenti avuti in prestito sarà sospeso dal servizio di prestito, finché non regolarizzi la propria situazione.

5.3.10. RITARDI NELLA RESTITUZIONE

1. La mancata restituzione del materiale alla scadenza del prestito comporta l'esclusione automatica dai servizi di prestito.

2. All'atto della restituzione, l'utente rimarrà sospeso dal servizio di prestito per un periodo pari al ritardo accumulato.

3. Compete alla Direzione la decisione circa eventuali esenzioni o riduzioni del periodo di sospensione, per specifici casi e in base alle giustificazioni addotte dall'utente.

5.3.11. *PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO (INTERLIBRARY LOAN) E FORNITURA DI DOCUMENTI (DOCUMENT DELIVERY) DA ALTRE BIBLIOTECHE ITALIANE*

1. Gli utenti possono ottenere in prestito (*ILL-Interlibrary loan*) libri e altri documenti disponibili presso altre biblioteche italiane, dietro pagamento dei corrispettivi dovuti e nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore.
2. Occorre presentare le richieste al prestito adulti.
3. Ci si può rivolgere al prestito adulti anche per le eventuali ricerche preliminari, anche mediante e-mail o telefonicamente (0172/699700).
4. Il personale del prestito adulti, dopo aver fatto sottoscrivere all'utente l'apposito modulo con l'impegno a rispettare le condizioni di prestito e a pagare i corrispettivi dovuti, procederà a inoltrare la richiesta.
5. I corrispettivi dovuti sono costituiti dall'importo richiesto dalla Biblioteca di provenienza per l'invio del documento e dall'importo dovuto alla Biblioteca per le spese di restituzione del medesimo, al termine del prestito, alla Biblioteca di provenienza.
6. Le richieste di prestito interbibliotecario verranno inoltrate alle Biblioteche destinatarie entro tre giorni lavorativi. Qualora lo stesso utente presenti contemporaneamente più di tre richieste, esse verranno evase progressivamente, compatibilmente con le richieste ricevute da parte di altri utenti.
7. La Biblioteca non risponde dei tempi d'arrivo dei documenti richiesti, essendo essi determinati da fattori esterni contingenti (velocità di risposta delle biblioteche prestanti, efficienza dei servizi postali ecc.). All'arrivo dei documenti l'utente riceverà, entro una giornata lavorativa, un avviso telefonico oppure tramite posta elettronica.
8. Salve diverse indicazioni della Biblioteca prestante, il prestito ha la durata di 30 giorni dalla data di consegna all'utente e non è rinnovabile.
9. Qualora la Biblioteca prestante prescriva l'esclusione dal prestito esterno, le opere ottenute attraverso il prestito interbibliotecario potranno essere consultate solo in sede.
10. Con le medesime modalità, nel rispetto della vigente normativa sul diritto d'autore, può essere fruito il servizio di riproduzione e fornitura (*Document delivery*) di articoli e altri documenti disponibili presso altre biblioteche italiane.
11. I corrispettivi dovuti per ottenere tali riproduzioni sono costituiti dall'importo richiesto dalla Biblioteca di provenienza per la riproduzione e l'invio del documento.

5.3.12. *PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO (INTERLIBRARY LOAN) E FORNITURA DI DOCUMENTI (DOCUMENT DELIVERY) AD ALTRE BIBLIOTECHE ITALIANE*

1. Altre biblioteche italiane, se garantiscono condizioni di reciprocità nell'erogazione del servizio di prestito interbibliotecario, possono richiedere in prestito (*ILL-Interlibrary loan*) documenti, anche per conto di loro utenti. La richiesta di prestito interbibliotecario può essere inoltrata mediante e-mail oppure posta ordinaria.

2. Nella richiesta devono essere specificati i dati anagrafici della biblioteca richiedente, i riferimenti bibliografici del documento richiesto e, ove possibile, la sua collocazione, reperibile attraverso il catalogo *on-line*. Sarà fornita una risposta di accettazione o di motivato diniego entro tre giorni lavorativi dalla richiesta, tramite posta elettronica o telefono.
3. Possono essere richiesti in prestito interbibliotecario documenti a stampa pubblicati negli ultimi cinquant'anni, con l'esclusione delle novità editoriali acquisite dalla Biblioteca nell'ultimo anno. Le esclusioni previste al punto 5.3.1. valgono anche per il prestito interbibliotecario.
4. La Biblioteca richiedente deve rendersi garante del rispetto delle scadenze indicate e del versamento del corrispettivo dovuto dall'utente a rimborso delle spese sostenute, deve rispedire a proprio carico il documento mediante raccomandata assicurata e, in caso di smarrimento o danneggiamento, rimborsare il valore del documento prestato. Il corrispettivo dovuto a titolo di rimborso delle spese dovrà essere corrisposto secondo le modalità che verranno indicate al momento dell'erogazione del prestito.
5. Salve diverse disposizioni della Direzione per casi particolari, il prestito ha la durata di 30 giorni dalla data di consegna all'utente, restando comunque esclusi i tempi spedizione e non è rinnovabile.
6. Con le medesime modalità, nel rispetto della vigente normativa sul diritto d'autore, potranno essere richieste riproduzioni (*Document delivery*) di articoli e altri documenti riproducibili presenti nelle raccolte.

5.4. INTERNET E WI-FI

1. La Biblioteca, in base alle attrezzature al momento disponibili, offre la possibilità di navigare in Internet:
 - a) mediante postazioni fisse presenti nelle sedi;
 - b) in modalità Wi-Fi, da dispositivi personali (pc, tablet, smartpone ecc.).
2. La Biblioteca è responsabile dei soli contenuti direttamente presenti nel proprio sito web e nel proprio catalogo *on-line*.
3. La Biblioteca si impegna a segnalare con congruo anticipo e almeno il giorno prima, salvo casi di forza maggiore, eventuali sospensioni temporanee della disponibilità del servizio.
4. La Biblioteca non è responsabile di eventuali malfunzionamenti della rete. Gli utenti possono segnalarli al personale, per l'individuazione dello specifico canale di assistenza in base alla modalità usata per la navigazione.
5. Il servizio di navigazione in Internet, offerto per gli scopi informativi, educativi e ricreativi propri delle biblioteche pubbliche, è libero e gratuito, con le seguenti precisazioni:

- a) la navigazione e l'uso delle postazioni avvengono sotto la totale responsabilità dell'utilizzatore;
- b) in caso di uso improprio o non conforme alle disposizioni di legge o qualora l'utente arrechi disturbo, il personale della Biblioteca può esigerne l'interruzione;
- c) nel caso in cui le postazioni siano tutte occupate, il servizio è limitato alla durata di 30 minuti per ciascun utente.

5.4.1 NAVIGAZIONE IN INTERNET DA POSTAZIONI FISSE

- 1. L'uso delle postazioni fisse è strettamente individuale e avviene sotto l'esclusiva responsabilità di quanti accedano al servizio. Non è consentito cedere ad altri la postazione in uso.
- 2. Il servizio di navigazione in Internet da postazione fissa può essere fruito fino a 15 minuti prima della chiusura della biblioteca.

5.4.2. NAVIGAZIONE IN INTERNET IN MODALITÀ WI-FI

- 1. Il servizio è realizzato mediante l'infrastruttura della rete Udf-Wifi, con le modalità e alle condizioni comunicate all'utente all'atto della registrazione e dell'autenticazione, fatte salve le specifiche finalità e limitazioni che regolano l'uso del servizio di navigazione in Internet nella Biblioteca (v. il punto 5.4.0.5)
- 2. Il servizio è disponibile esclusivamente attraverso dispositivi personali degli utenti (PC, tablet, smartphone) dotati della relativa interfaccia di rete.
- 3. L'utilizzo del servizio è possibile previa registrazione diretta a Udf -Wifi.
- 4. La Biblioteca non è abilitata alla registrazione né alla gestione delle credenziali degli utenti del servizio Udf-Wifi.

5.5. PROPOSTE D'ACQUISTO

- 1. Gli utenti iscritti ai servizi della Biblioteca possono proporre l'acquisto di documenti, utilizzando il modulo apposito.
- 2. L'accettazione o il rifiuto avvengono in base alla loro rispondenza alle finalità e ai compiti della Biblioteca, alle risorse finanziarie disponibili, all'effettiva disponibilità sul mercato editoriale. Si tiene altresì conto dell'esistenza di altre copie dell'opera proposta, nell'ambito del Sistema Bibliotecario, in particolare per pubblicazioni specialistiche o di interesse per un ristretto numero di utenti.

5.6. CATALOGHI

- 1. I libri e l'altro materiale documentario disponibile nell'ambito del Sistema bibliotecario sono ricercabili *on-line*, attraverso il catalogo informatizzato accessibile all'indirizzo web www.librinlinea.it.

5.7. SERVIZI ON-LINE VIA WEB

1. Consultando il sito web della Biblioteca è possibile:

- a) avere informazioni dettagliate su orari, servizi, procedure e tariffe;
- b) fare ricerche nel catalogo *on-line* e sapere se un documento è disponibile a scaffale o se è in prestito;
- c) utilizzare puntatori ad altre risorse documentarie disponibili via web;
- d) essere aggiornati sulle iniziative culturali promosse;

2. Gli iscritti ai servizi possono anche:

- a) utilizzare la piattaforma *MediaLibrary* per prendere in prestito *e-book* e accedere a risorse elettroniche (periodici *on-line*, corsi *on-line*), con le modalità indicate nel sito web <http://sbf.medialibrary.it> ;

5.8. SERVIZI DI RIPRODUZIONE

1. Presso la Biblioteca civica si possono ottenere foto e scansioni digitali dietro preventiva e motivata richiesta.

2. La tabella dei servizi di riproduzione con le relative tariffe, aggiornate periodicamente con deliberazione della Giunta comunale, è disponibile nel sito web.

5.9. ATTIVITÀ DIDATTICA E DI PROMOZIONE DELLA LETTURA

1. La Biblioteca promuove attività di animazione e di promozione della lettura, nel rispetto della diversità e della multiculturalità, rivolte a bambini e ragazzi nelle fasce d'età 0 - 18 anni.

Le iniziative vengono realizzate sia in collaborazione con le scuole e gli insegnanti del territorio, sia nell'ambito di un rapporto diretto con le famiglie in orario extrascolastico. Le principali attività sono le seguenti:

- cicli di letture e narrazioni per le diverse fasce d'età;
- laboratori, animazioni, giochi e gare di lettura;
- incontri di promozione della lettura con le classi, presso la biblioteca e presso gli istituti cittadini;
- realizzazione di bibliografie e di esposizioni tematiche rivolte a valorizzare e promuovere il patrimonio delle singole biblioteche;
- conferenze, presentazioni di libri, incontri con l'autore.

5.10. VISITE GUIDATE

1. La Biblioteca organizza visite alla propria sede, durante le quali il personale illustra i servizi offerti al pubblico.
2. È necessario prenotare la visita.
3. È possibile prenotare anche visite per le classi delle scuole di ogni ordine e grado.
4. In occasione della visita guidata di classi scolastiche, è possibile ottenere la distribuzione delle tessere d'iscrizione ai partecipanti che non la possiedono: in tal caso, gli insegnanti dovranno far pervenire alla biblioteca i moduli di autorizzazione per i minori almeno una settimana prima, debitamente compilati e firmati da chi eserciti la potestà genitoriale. Gli insegnanti possono inoltre richiedere, sotto la propria responsabilità, una tessera di prestito collettiva intestata alla classe.

5.11. SERVIZI PER DISABILITÀ O DIFFICOLTÀ DI LETTURA

1. Gli utenti con difficoltà di lettura hanno a disposizione risorse in formato accessibile quali:
 - a) libri parlati e audiolibri;
 - b) libri a grandi caratteri;
 - c) libri in formato tattile;
 - d) libri elettronici in formato accessibile.

5.12. ISCRIZIONE AI SERVIZI

1. È necessaria l'iscrizione ai servizi per la fruizione dei seguenti servizi: prestito, prestito *MediaLibrary*, prestito interbibliotecario, proposte di nuovi acquisti, partecipazione a corsi e altre attività a numero chiuso.

5.12.1. MODALITÀ D'ISCRIZIONE

1. L'iscrizione è gratuita.
2. L'utente che intenda iscriversi è tenuto a sottoscrivere l'impegno a rispettare quanto indicato nella presente Carta dei servizi.
3. All'atto dell'iscrizione deve essere esibito un documento di identità o riconoscimento valido ai sensi di legge e il codice fiscale. L'iscrizione comporta la registrazione delle generalità, dell'indirizzo, degli eventuali recapiti telefonici e di posta elettronica dell'utente, nonché di altri dati utili al Servizio bibliotecario nazionale o per fini esclusivamente statistici.
4. Tutti i dati così acquisiti sono utilizzati per l'espletamento del servizio di prestito e l'elaborazione delle statistiche ad esso connesse, nel rispetto della normativa vigente per la tutela della riservatezza dei dati personali.
5. I dati possono essere altresì utilizzati per far pervenire all'iscritto al prestito informazioni sulle attività promosse dalla Biblioteca civica in proprio o in collaborazione con altri

soggetti. L'interessato può comunicare in qualsiasi momento la revoca dell'autorizzazione a utilizzare i propri dati in tal senso.

6. I minori di diciotto anni devono far compilare l'apposito modulo di autorizzazione da chi eserciti la potestà genitoriale. All'atto dell'iscrizione il minore deve esibire un documento di identità o di riconoscimento valido ai sensi di legge di chi eserciti la potestà genitoriale, unitamente al modulo di autorizzazione all'iscrizione compilato e sottoscritto.

7. Sono altresì ammessi al prestito gli enti, pubblici e privati, anche privi di personalità giuridica, purché sia individuato un referente.

8. Per l'iscrizione al servizio MediaLibrary, è necessario comunicare il proprio codice fiscale, che verrà utilizzato come nome utente, e la propria mail, necessaria per ricevere la password personale.

5.12.2. TESSERA D'ISCRIZIONE

1. All'utente iscritto al prestito viene rilasciata una tessera d'iscrizione valida per un anno. La tessera rilasciata a "gruppi classe" ha durata pari all'anno scolastico.

2. L'utente è personalmente responsabile della tessera e del suo impiego: si impegna quindi a segnalarne tempestivamente lo smarrimento o il furto.

3. L'utente è tenuto a comunicare con sollecitudine ogni cambiamento di residenza, di domicilio, di recapiti telefonici o di posta elettronica.

4. Il rilascio di un duplicato della tessera cartacea non comporta rimborsi. Potrà comportarli qualora prodotta su altro supporto.

5.13. ORARI DI APERTURA E ACCESSIBILITÀ

1. Gli orari di apertura di seguito indicati 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 una settimana di anticipo anche sul sito web.

3. In occasione delle festività natalizie e pasquali, nonché nella stagione estiva, la Biblioteca può osservare un orario di apertura modificato o ridotto.

4. Orario di apertura :

	Estivo			
	Mattino		Pomeriggio	
Lunedì	CHIUSA			
Martedì	9.00	12.00	14.00	18.30
Mercoledì	9.00	continuato		18.30
Giovedì	9.00	12.00	14.00	18.30
Venerdì	9.00	12.00	14.00	18.30
Sabato	CHIUSA			

Invernale															
Adulti				Ragazzi											
	Mattino		Pomeriggio			Mattino		Pomeriggio							
Lunedì	CHIUSA							Lunedì	CHIUSA						
Martedì	9.00	12.00	14.00	18.00	Martedì	CHIUSA	14.00	18.00							
Mercoledì	9.00	continuato		18.00	Mercoledì	CHIUSA	14.00	18.00							
Giovedì			14.00	18.00	Giovedì	CHIUSA	14.00	18.00							
Venerdì	9.00	continuato		18.00	Venerdì	CHIUSA	14.00	18.00							
Sabato	9.00	12.00	CHIUSA		Sabato	9.00	12.00	CHIUSA							

5. Tutti i servizi possono essere fruiti fino a 15 minuti prima della chiusura della biblioteca.