



BIBLIOTECA CIVICA NUTO REVELLI

LA BIBLIOTECA CIVICA NUTO REVELLI

La biblioteca è un istituto che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, all'informazione, alla documentazione, alle espressioni del pensiero e della creatività umana secondo quanto previsto dalla Costituzione italiana e dal manifesto UNESCO/IFLA sulle biblioteche pubbliche, quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.

La Biblioteca sostiene la formazione per tutto l'arco della vita, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali e allo stesso tempo contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future. Svolge servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento; si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile.

La Biblioteca civica di Piovasasco è una biblioteca di pubblica lettura che ha aderito al Sistema Bibliotecario dell'Area Metropolitana di Torino - SBAM (area Ovest). Ha un patrimonio di oltre 45000 documenti (libri, ma anche oltre 1600 dvd e 280 cd).

SEDE

- tel. 011.9027266-267-268

- fax 011.9068097

- e – mail: biblioteca@comune.piovasasco.to.it

ORARI

Orario di apertura al pubblico: martedì e giovedì: 9.30-12.30 / 14.00-18.00; mercoledì 9.30-12.30 / 14.00-16.00; venerdì 14.00-18.00; sabato 9.30-12.30

Orario estivo di apertura al pubblico (coincidente con le vacanze scolastiche estive): lunedì e venerdì 9.30-12.30; martedì e giovedì 9.30 – 12.30 / 14.00-18.00; mercoledì 14.00-19.00.

E' prevista una chiusura del servizio di due settimane nel mese di agosto.

Gli orari potrebbero subire variazioni e sono consultabili sul sito Internet del Comune.

SERVIZI

Accesso

La biblioteca è aperta a tutti. **L'Accesso è libero e gratuito,**

L'utente può accedere liberamente ai servizi.

Per fruire dei servizi è richiesta **l'iscrizione**, che prevede il rilascio di una tessera gratuita, con verifica dei dati da un documento di identità valido e compilazione di un modulo di iscrizione.

Possono iscriversi alla biblioteca tutti i cittadini italiani e stranieri che presentino un documento di identità valido (carta d'identità, passaporto, permesso di soggiorno, etc.);

l'iscrizione può essere effettuata presso una delle biblioteche del Sistema Bibliotecario dell'Area metropolitana - SBAM.

Per iscriversi, i minori di 18 anni devono avere l'autorizzazione di chi esercita la potestà. La tessera di iscrizione ai servizi della biblioteca è gratuita, ha validità illimitata e consente di usufruire dei servizi di prestito personale, consultazione e informazione bibliografica.

Il rilascio della tessera è immediato.

Tempo massimo di rilascio della tessera di iscrizione: 15 minuti.

Consultazione

La consultazione dei materiali a scaffale aperto è libera. Informazioni sulla collocazione dei materiali a scaffale vengono fornite a richiesta dal personale bibliotecario.

È permessa la consultazione di libri propri nelle sale della biblioteca.

La consultazione dei documenti posseduti dalla biblioteca è gratuita.

I documenti collocati a scaffale aperto sono immediatamente accessibili da parte dell'utente.

Cura dei documenti

Il lettore è tenuto a trattare con la massima cura tutti i materiali ricevuti in consultazione o in prestito.

Nel caso in cui danni o atti di negligenza danneggino il documento, l'utente è tenuto al riacquisto immediato dello stesso documento. Per i documenti fuori commercio, l'utente deve concordare con la biblioteca quale/i documento/i acquistare in sostituzione. La biblioteca rimane proprietaria del documento danneggiato.

Qualora il documento danneggiato non venga sostituito comporta la sospensione della tessera dell'utente.

Informazioni bibliografiche (*reference*)

La biblioteca fornisce un servizio di informazione al pubblico, offrendo consulenze bibliografiche e assistenza alla consultazione del catalogo online della biblioteca e alla ricerca nei cataloghi di altre biblioteche.

Il servizio di informazione si propone di aiutare l'utente a utilizzare efficacemente gli strumenti informativi e comunicativi della biblioteca.

Il personale offre il proprio aiuto nel rispetto dei differenti bisogni informativi e culturali degli utenti.

Le fotocopie e le stampe dei risultati delle ricerche online hanno un costo di € 0,15 a pagina in formato A4 e 0,20 a pagina formato A3.

L'attivazione del servizio di *reference* avviene immediatamente a seguito della richiesta dell'utente.

Qualora l'informazione richiesta non possa essere reperita in biblioteca, il bibliotecario fornisce le necessarie istruzioni affinché l'utente stesso possa rivolgersi ad altra istituzione in grado di soddisfare la richiesta.

Per quanto riguarda ricerche scolastiche, tesine o tesi di laurea, la biblioteca indica all'utente gli strumenti informativi e bibliografici per procedere nella ricerca in modo autonomo.

Nel caso di quesiti medici, legali, informatici o comunque molto specifici si forniscono unicamente suggerimenti generali per eventuali approfondimenti e indicazioni sulle sedi opportune per ottenere l'informazione desiderata.

Il servizio di informazione bibliografica e di assistenza agli utenti è garantito per tutto il tempo di apertura della biblioteca.

Il servizio è gratuito.

La biblioteca risponde a richieste di informazione bibliografica pervenute per telefono, per e-mail o per posta entro 3 giorni.

Prestito personale

La biblioteca effettua servizio di prestito.

Il prestito dei documenti è gratuito ed è aperto a tutti gli iscritti in regola con la restituzione dei documenti.

Per i minori di 18 anni è richiesta l'autorizzazione al prestito di chi esercita la potestà.

Sono esclusi dal prestito (tale esclusione risulta dal catalogo) tutti i documenti rari o di pregio, quelli collocati come strumenti di consultazione (la collocazione è preceduta dalla lettera C maiuscola) e i documenti multimediali per 18 mesi dalla loro commercializzazione (norme SIAE).

Per poter usufruire del servizio di prestito occorre presentare la tessera di iscrizione alla biblioteca o il codice fiscale o un documento di identità valido.

Il prestito viene concesso per 21 gg., rinnovabili se il documento non è stato richiesto da un altro lettore.

Il prestito viene concesso per un massimo di 4 volumi per persona, inoltre non più di 2 CD musicali e non più di 2 film in DVD o VHS.

Il materiale multimediale può essere dato in prestito solo per 7 gg.

È possibile prenotare i libri in prestito fino ad un massimo di 5 per volta. Il libro prenotato resta a disposizione del richiedente per 7 gg. dopo l'avvenuto avviso via e-mail, sms o telefono all'utente.

Per ritardi superiori a 7 gg. è prevista la sospensione dal prestito per un periodo di tempo doppio rispetto al ritardo. La riammissione è subordinata al decorrere della sospensione. L'utente non in regola con le restituzioni non può effettuare nuovi prestiti o prenotazioni, né usufruire di proroghe al prestito.

Il lettore è tenuto a conservare correttamente i materiali ricevuti in prestito e a restituirli nei tempi previsti. In caso di danno o smarrimento del documento ricevuto in prestito, l'utente è tenuto al riacquisto immediato. Per i documenti fuori commercio, l'utente deve concordare con la biblioteca quale/i documento/i acquistare in sostituzione. La biblioteca rimane proprietaria del documento danneggiato.

Anziani, degenti e persone diversamente abili possono essere iscritti al prestito da un loro delegato, tramite presentazione di delega scritta e di un documento valido del delegato e del delegante (del delegante occorre anche il codice fiscale).

Il servizio di prestito viene erogato immediatamente a seguito della richiesta dell'utente.

Prestito interbibliotecario

Lo SBAM organizza una circolazione di documenti tra le biblioteche SBAM aderenti al servizio. Il prestito dei documenti dura 21 gg, che decorrono da quando il lettore riceve fisicamente il documento.

Per ritardi nella riconsegna superiori a 5 gg. è prevista la sospensione dal prestito interbibliotecario. La riammissione è subordinata al decorrere di un mese di sospensione dal prestito. L'utente non in regola con le restituzioni non può effettuare nuova richiesta di prestito interbibliotecario.

L'utente è tenuto a conservare correttamente i materiali ricevuti in prestito interbibliotecario e a restituirli nei tempi richiesti. In caso di danno o smarrimento, l'utente si atterrà alle condizioni previste dal regolamento della biblioteca prestante.

Il servizio è gratuito per l'utenza.

Riproduzioni

La biblioteca effettua servizio di riproduzione dei documenti posseduti.

Per la fotocopiatura o la stampa sono dovuti € 0,15 a pagina formato A4 e € 0,20 a pagina formato A3, come rimborso spese dei materiali e delle attrezzature utilizzate.

Il servizio di riproduzione viene effettuato in conformità a quanto previsto dalla legge italiana e dalle direttive europee sul diritto d'autore 22 aprile 1941, n. 633 e successive modificazioni e integrazioni.

È possibile fotocopiare per uso personale e di studio il 15% delle pagine di una monografia e di un periodico. La biblioteca non è responsabile di eventuali infrazioni alle norme vigenti commesse dagli utenti.

Per motivi conservativi sono esclusi dalla fotocopiatura: il materiale antico e di pregio, le stampe e i disegni.

Suggerimenti d'acquisto

La biblioteca accetta suggerimenti d'acquisto da parte dei lettori. Se il libro cercato non è presente né in biblioteca né nel sistema SBAM è possibile suggerirne l'acquisto.

In linea di massima i documenti proposti dai lettori vengono acquistati in coerenza con la natura delle raccolte, le finalità della biblioteca e le disponibilità finanziarie, l'effettiva reperibilità presso i fornitori della biblioteca.

Promozione della lettura, mostre e attività culturali

La biblioteca dispone di appositi scaffali con i libri acquistati negli ultimi mesi. Le novità sono reperibili anche sul sito web www.sbam.erasmo.it e le relative segnalazioni via e-mail possono essere richieste alla biblioteca.

La biblioteca elabora proposte di lettura attraverso schede bibliografiche, bibliografie, percorsi tematici di lettura e altro.

La biblioteca si propone l'obiettivo di favorire lo sviluppo della conoscenza di altre lingue e culture, acquistando materiali multiculturali.

Donazioni

I doni di singoli documenti o di intere raccolte vengono accettati dalla biblioteca nel caso in cui la loro acquisizione sia coerente con la natura e le finalità della biblioteca, in particolare quando arricchiscano e integrino le collezioni già presenti o servano a colmare lacune nei fondi esistenti. L'offerta di materiali già presenti in biblioteca viene accolta solo quando l'acquisizione delle copie suppletive favorisce concrete esigenze di servizio o di conservazione.

I doni possono quindi essere respinti o destinati ad altre istituzioni culturali o inseriti nello spazio "Libri in dono".

Ai fini della conservazione i documenti ricevuti in omaggio o per scambio sono trattati in coerenza con i principi sopra enunciati.

Sezione periodici

La biblioteca mette a disposizione riviste e quotidiani in abbonamento.

Gli ultimi numeri di quotidiani e riviste sono esposti negli appositi scaffali e la loro consultazione è diretta. Le annate precedenti dei periodici locali sono conservate in magazzino ed è necessario farne richiesta al bibliotecario.

Il lettore si impegna a conservare correttamente le riviste e i quotidiani in consultazione o presi a prestito. L'utente che provoca danni ai documenti è tenuto al riacquisto immediato o a rifondere il valore di mercato del documento danneggiato. Le stesse condizioni valgono per documenti sottratti o smarriti dall'utente. La biblioteca rimane proprietaria del documento danneggiato.

La biblioteca effettua il prestito di fascicoli di periodici, fino a 3 fascicoli per volta (ad eccezione dell'ultimo numero) per 30 giorni.

Sezioni e biblioteca per ragazzi

La sezione ragazzi è un servizio rivolto a tutti i bambini, ai ragazzi, ai genitori, agli insegnanti, agli educatori e animatori. La sezione ragazzi è ubicata all'ingresso della biblioteca. Si articola in uno spazio riservato ai bambini in età prescolare e in un settore per ragazzi, dedicato alla fascia d'età 7-14.

La sezione ragazzi è un servizio gratuito aperto a tutti i bambini e ragazzi indipendentemente da etnia, sesso, religione, lingua, condizioni sociali, capacità e abilità personali.

I bambini al di sotto di 12 anni devono essere accompagnati da un adulto, responsabile delle scelte e del corretto uso dei materiali da parte del minore.

Il personale della biblioteca non è responsabile direttamente della vigilanza e dell'uscita dei bambini dai locali della biblioteca.

La biblioteca declina ogni responsabilità qualora il minore non sia assistito dal genitore che lo accompagna negli spazi della biblioteca.

Il personale della biblioteca si rende disponibile per favorire le attività di lettura e la consultazione dei materiali. È inoltre disponibile per offrire informazioni e orientamento a genitori, insegnanti, educatori e animatori.

La sezione ragazzi effettua servizio di prestito personale ai bambini e ragazzi, previa presentazione della tessera d'iscrizione (o codice fiscale o documento d'identità valido). È richiesta l'autorizzazione al prestito di chi esercita la potestà sul minore.

La sezione ragazzi collabora con le scuole del territorio a progetti finalizzati alla promozione della lettura e ai processi di apprendimento ad essa legati.

A tale scopo organizza iniziative di sostegno al processo educativo come i laboratori didattici e le attività ricreative.

La biblioteca inoltre organizza visite guidate per le scolaresche su appuntamento negli orari di apertura al pubblico della Biblioteca.

PATRIMONIO

Presso la biblioteca sono stati organizzati servizi, spazi o sezioni di natura specifica, che si integrano con il resto del patrimonio:

- sezione di informazioni di comunità e per il lavoro,
- sezione di storia e cultura locale, che comprende documenti relativi alla storia e alla cultura del territorio comunale messi a disposizione con modalità che non ne pregiudichino la conservazione, valorizzati e promossi.
- scaffale di audiolibri e documenti specifici per dislessia,
- Fondo di libri di arte e archeologia appartenuti a Emma Machetti,
- Fondo di libri appartenuti a Miranda Cruto.

LA GESTIONE DELLE CRITICITÀ

Reclami

Tutti gli utenti possono segnalare eventuali disservizi riscontrati o fornire suggerimenti per migliorare i servizi erogati. Reclami e segnalazioni possono pervenire in forma verbale direttamente o telefonicamente al personale della biblioteca o in forma scritta mediante l'apposito modulo reperibile al servizio informazioni e in appendice alla presente Carta dei Servizi.

Ai reclami verrà data motivata risposta entro e non oltre 5 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo e nella forma richiesta dall'utente.

Le risposte saranno inviate in forma privata (telefono, lettera o mail) se il reclamo e segnalazioni sono di carattere personale, oppure saranno rese pubbliche se l'oggetto del reclamo è di interesse generale. Fatta salva l'osservanza della normativa sulla privacy.

Le aspettative degli utenti e la gestione del disservizio

I lettori hanno diritto di:

- essere informati telefonando al numero 011.9027266-267-268 in orario di apertura della Biblioteca,
- ricevere una spiegazione sul modo in cui il problema è insorto,
- essere informati sul tempo che occorre per risolvere il problema,
- avere la possibilità di scegliere tra varie alternative se il problema non può essere risolto,
- poter parlare con il responsabile in grado di prendere decisioni ed essere informati sui progressi fatti nel caso in cui il problema non possa essere risolto immediatamente,
- essere contattati appena il problema è stato risolto,
- essere informati sui modi in cui sarà possibile evitare altri problemi.

La comunicazione con l'utente

La biblioteca mette a disposizione dell'utente differenti canali di comunicazione ed informazione, aggiuntivi rispetto al contatto diretto degli operatori, per favorire l'uso dei propri servizi, come ad esempio:

- i siti web www.comune.pioissasco.to.it e www.sbam.erasmo.it , i servizi online e la posta elettronica biblioteca@comune.pioissasco.to.it ,
- i servizi telefonici al numero 011.9027266-267-268,
- apposita modulistica (proposte d'acquisto, suggerimenti e reclami),

APPENDICE

RECLAMI – SEGNALAZIONI

Gentile utente,

Se qualche servizio della biblioteca non è soddisfacente la preghiamo di specificare per quali ragioni, segnalando anche eventuali suggerimenti per migliorare i servizi già presenti.

La biblioteca s'impegna a fornire risposta entro 5 giorni lavorativi dalla data di presentazione.

Indicando le proprie generalità l'utente dà l'assenso al trattamento dei dati personali ai sensi del D.lgs n. 196 del 30.06.2003 in materia di privacy; tali dati verranno utilizzati esclusivamente per l'invio di comunicazioni relative al presente reclamo e non verranno comunicati a terzi per alcun motivo.

Nome.....Cognomen. tessera biblioteca.....
indirizzo
e-mailTelefono
Firma Data.....

RECLAMI E SEGNALAZIONI

Gentile utente,

La preghiamo di compilare in ogni sua parte questo modulo che può essere consegnato a mano o via posta (tradizionale ed elettronica) direttamente alla biblioteca.

Reclami e Segnalazioni:

Potrebbe fornire una breve descrizione del reclamo ?

.....
.....

Ha suggerimenti per il miglioramento (la semplificazione) del servizio ?

.....
.....

Il reclamo o il suggerimento riguarda:

.....
.....

Vuole invece esprimere un apprezzamento sui servizi della biblioteca ?

.....
.....

La biblioteca s'impegna a fornire risposta entro 5 giorni lavorativi dalla data di presentazione.

Indicando le proprie generalità l'utente dà l'assenso al trattamento dei dati personali ai sensi del D.lgs n. 196 del 30.06.2003 in materia di privacy; tali dati verranno utilizzati esclusivamente per l'invio di comunicazioni relative al presente reclamo e non verranno comunicati a terzi per alcun motivo.

Interruzione del servizio

Modulistica poco chiara

Personale poco cortese

Informazione insufficiente/errata

Eccessivi tempi di attesa

Mancato rispetto dei tempi

Mancato rispetto degli standard della carta dei servizi

Prestito interbibliotecario

Rimborsi

Prima informazione

Prestito

Distribuzione

Assistenza e informazione

Altro (specificare)

Nome.....Cognomen. tessera biblioteca.....

indirizzo
e-mail Telefono
Firma Data.....