



COMUNE DI PIANEZZA

LA CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA



INDICE

PRESENTAZIONE DEL SINDACO	p. 3
INTRODUZIONE	p. 4
Che cos'è la Carta dei Servizi	
I principi	
LA BIBLIOTECA DI PIANEZZA	p. 5
Ubicazione	
Personale	
Orari di apertura	
Recapiti	
I SERVIZI	p. 6
Servizi ad Accesso libero:	
1- <i>Consultazione e studio in sede</i>	
2- <i>Servizio informazione</i>	
Servizi per gli iscritti:	
1- <i>Iscrizione e prestito locale</i>	
2- <i>Circolazione libraria e prestito di sistema</i>	
3- <i>Servizio internet</i>	
4- <i>Servizi on line</i>	
ALLA SCOPERTA DELLE DOTAZIONI LIBRARIE SPECIFICHE	p. 11
1- Settore periodici	
2- Storia locale	
3- I libri per ipovedenti	
4- Guide turistiche	
5- Libri dedicati ai DSA (Disturbi Specifici dell'Apprendimento)	
6- Sezione Ragazzi	
7- Fondo antico "Gioliti-Calvetti"	
PROMOZIONE E SOSTEGNO DELLA LETTURA	p. 14
1- Esposizione delle novità librarie,	
2- Bollettino novità	
3- Scaffale tematico	
4- Desiderata	
5- Visite guidate	
6- Animazioni alla lettura per bambini e famiglie	
7- Progetto dedicato alla scuola secondaria inferiore	
8- Incontri, conferenze, dibattiti,	
9- Sportello dsa	
GESTIONE DELLE CRITICITA'	p.16
Reclami e suggerimenti	
APPENDICI	p.17
Standard dei servizi offerti	



PRESENTAZIONE DEL SINDACO

Cari cittadine e cittadini,
come chiaramente espresso nel Manifesto UNESCO sulle biblioteche, la biblioteca pubblica è la via di accesso locale alla conoscenza e costituisce una condizione essenziale per l'apprendimento permanente, l'indipendenza nelle decisioni, lo sviluppo culturale dell'individuo e dei gruppi sociali. Sempre secondo il Manifesto, la biblioteca pubblica rappresenta una forza vitale per l'istruzione, la cultura e l'informazione e una via privilegiata per promuovere la pace e il benessere spirituale delle menti di uomini e donne. I servizi della biblioteca pubblica sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua o condizione sociale.

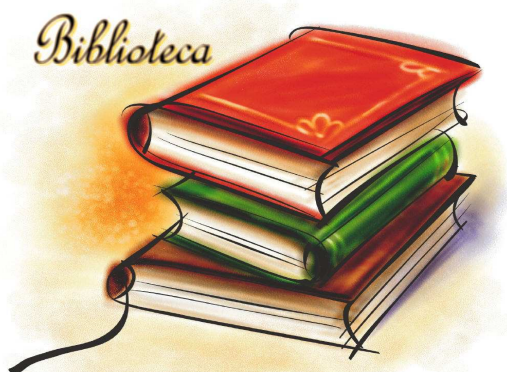
Accolgo con piacere e faccio mio l'invito dell'UNESCO rivolto alle amministrazioni locali a sostenere le biblioteche pubbliche e a impegnarsi attivamente nel loro sviluppo.

Lo testimonia la presente Carta, redatta in modo ricco e dettagliato e che illustra i servizi messi a disposizione dalla biblioteca di Pianezza e le loro modalità di accesso e di erogazione.

Da essa emerge che la biblioteca non è soltanto un deposito di libri, ma una struttura accogliente dove le generazioni si confrontano in un clima di familiarità: un crocevia di iniziative, di incontri e di conoscenza. E' quindi un luogo vivo, al passo con i tempi, attento ai bisogni della nostra comunità ed alle esigenze degli utenti, anche a coloro che hanno difficoltà di approccio alla lettura, alla informazione ed alla comunicazione, come dimostra l'apertura dello sportello integrato sui disturbi specifici dell'apprendimento.

Questa carta, infine, vuole essere anche un invito a tutti a partecipare attivamente alla vita della Biblioteca ed ad offrire consigli e suggerimenti per un ulteriore miglioramento del servizio.

Il Sindaco
Dr. Antonio Castello





INTRODUZIONE

Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento che individua i principi, le disposizioni e gli standard qualitativi dei servizi offerti dalla biblioteca, al fine di tutelare le esigenze degli utenti in termini di efficacia, efficienza ed economicità. Essa rappresenta l'impegno della biblioteca a fornire informazioni chiare sulle modalità di erogazione dei servizi e della relativa qualità, in conformità agli standard stabiliti nella direttiva regionale, agendo sulla chiarezza del rapporto fra biblioteche e lettori e sulle strategie di miglioramento continuo del servizio. Inoltre la carta dei servizi contribuisce a rendere espliciti i diritti e i doveri di tutti coloro che usufruiscono dei servizi della biblioteca. Si intende infine offrire all'utente l'opportunità di interagire con la biblioteca affinché possa diventare parte attiva di un percorso di crescita e coinvolgimento, inteso anche a formulare proposte di miglioramento per rendere i servizi bibliotecari più completi e a misura dell'utente.

I principi

La biblioteca è un istituto culturale 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 DI PIANEZZA

Ubicazione

La biblioteca civica "Teresa Fiore Rapelli" è situata in Via Matteotti, 3 nel pieno centro storico di Pianezza. Dispone di un parcheggio gratuito esterno con un posto riservato ai disabili e altri parcheggi si trovano a breve distanza. Nel cortile antistante la biblioteca sono disponibili rastrelliere per biciclette e motocicli di piccola cilindrata. La biblioteca è raggiungibile direttamente con la navetta circolare gratuita, mentre a breve distanza si trovano le fermate dei mezzi pubblici GTT-linee 32 e 37.

La biblioteca, ubicata nel punto più alto di Pianezza, è collocata in un elegante edificio storico ristrutturato nel 2001 e si sviluppa su tre piani fuori terra, e un seminterrato:

- i primi due piani fuori terra ospitano le collezioni librerie a scaffalatura aperta, dove il cittadino può accedere liberamente;
- l'ultimo piano è costituito dalla sala conferenze Remo Bertodatti e dalla torretta Belvedere, dove si svolgono numerose e svariate attività promosse sia dal Comune, sia dalla biblioteca, sia dalle Associazioni culturali locali;
- un piano seminterrato riservato agli operatori dove è stato costituito un deposito di materiale vario e un consistente magazzino librario con i volumi tolti dalla scaffalatura aperta, per esigenze di spazio e di svecchiamento delle raccolte, ma ancora disponibile per il prestito e la consultazione.



In un locale appositamente predisposto viene anche conservato il fondo librario antico "Gioliti-Calveti".

Tutti i locali della biblioteca sono accessibili anche ai disabili in quanto la struttura è dotata di rampe e ascensore.

Personale

Il Personale è costituito da una responsabile e 2 bibliotecari, tutti dotati di qualifica professionale.

Orari di apertura

La biblioteca è aperta dal lunedì al venerdì dalle 14.30 alle 18.30; il sabato dalle 9.00 alle 12.00. Nei mesi di luglio, agosto e settembre la biblioteca resta chiusa il sabato.

Recapiti

Tel.: 0119672409;

fax: 0119663855;

e-mail: biblioteca@comune.pianezza.to.it



I SERVIZI

Servizi ad accesso libero

La biblioteca è aperta a tutti. I servizi della biblioteca pubblica sono forniti sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua o condizione sociale. Il personale della biblioteca non è responsabile del comportamento dei minori presenti senza l'accompagnamento di un adulto responsabile e non è tenuto a verificarne l'età.

Gli utenti possono accedere liberamente ai seguenti servizi:

- Consultazione di libri, riviste, quotidiani nelle sale a scaffale aperto
- Informazione bibliografica.

1 - Consultazione e studio in sede

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

È consentito agli utenti leggere e consultare libri propri nelle sale della biblioteca. Come previsto dall'articolo 17 del Regolamento della Biblioteca, chi accede alle sale di lettura con borse e libri personali deve segnalarlo al personale, permettendogli eventuali controlli.

L'ultima annata dei periodici è liberamente accessibile in appositi scaffali nella Sala Accoglienza.

Per la consultazione dei volumi de Fondo antico è necessaria preventiva richiesta via



e-mail, o verbalmente. Il personale della biblioteca avrà cura di prelevare i libri antichi dal deposito e consegnarli al richiedente. La consultazione dovrà avvenire sotto la vigilanza del personale che provvederà infine a ricollocarli nell'apposita sede. Sono garantiti spazi adeguati per la consultazione in tutte le sale della Biblioteca

2 - Servizio informazione

Il personale della biblioteca fornisce agli utenti informazioni e assistenza nelle ricerche bibliografiche e sull'utilizzo corretto ed efficace della biblioteca, oltre a dare suggerimenti bibliografici, e a svolgere ricerche di base nei cataloghi della biblioteca, dello S.B.A.M. e di altri Opac, se l'utente lo richiede.

Il servizio di informazione ha lo scopo di aiutare l'utente ad utilizzare correttamente gli strumenti informativi e comunicativi della biblioteca, nel rispetto dei differenti bisogni informativi e culturali, ma non ha lo scopo di sostituirsi all'utente nello svolgimento delle ricerche. Il servizio di informazione bibliografica e di assistenza agli utenti è garantito per tutto il tempo di apertura della biblioteca, compatibilmente con l'affluenza del pubblico ed è gratuito.

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

Nel caso di quesiti altamente specialistici, o su settori particolari, si forniscono unicamente indicazioni generali per eventuali approfondimenti e indicazioni sulle sedi opportune per ottenere le informazioni desiderate.

La biblioteca ed il personale non sono mai in ogni caso responsabili per informazioni errate o incomplete reperite attraverso la consultazione di libri o risorse informative presenti in biblioteca. Le indicazioni circa la presenza di libri o altre pubblicazioni nelle proprie raccolte viene fornita anche telefonicamente o attraverso posta elettronica.

Servizi per gli iscritti

1 - Iscrizione e prestito locale

L'iscrizione avviene attraverso la presentazione di un documento di identità valido. All'atto dell'iscrizione viene rilasciata una tessera, strettamente personale, contraddistinta da un numero d'ordine, che deve essere esibita al momento del prestito. E' possibile l'utilizzo della tessera sanitaria al posto della tessera S.B.A.M. al fine di conseguire un risparmio economico.

In caso di smarrimento o sottrazione della tessera personale l'interessato deve dare immediata segnalazione alla biblioteca.

Per i minori di anni 18 è richiesta l'autorizzazione al prestito da parte di chi esercita la potestà; tale autorizzazione solleva il personale da ogni responsabilità sui documenti chiesti in prestito dai minori.

Sono esclusi dal prestito gli ultimi numeri dei periodici, i dizionari, le enciclopedie ed ogni altra pubblicazione indicata quale esclusa dal prestito. Il responsabile della biblioteca ha facoltà di escludere dal prestito anche altri volumi non compresi nelle suddette categorie.



Di regola vengono concessi in prestito al massimo tre volumi per volta. In base a criteri di opportunità il responsabile ha la facoltà di derogare a questa regola.

Il prestito è strettamente personale e la sua durata è determinata in 15 giorni prorogabili anche più volte, se il testo non è stato nel frattempo prenotato da altri utenti.

Il personale, tramite telefono, e-mail o lettera, effettua periodicamente solleciti alla restituzione dei prestiti scaduti.

È possibile prenotare i libri che risultano in prestito fino ad un massimo di 5 per volta.

La prenotazione può essere effettuata in sede dal personale addetto al prestito o direttamente dall'utente tramite il sito dello S.B.A.M., previa iscrizione dell'utente ai servizi web. Il libro prenotato resta a disposizione del richiedente per 7 giorni dopo l'avvenuto avviso di disponibilità effettuato telefonicamente o via e-mail. Trascorso tale

periodo l'opera viene rimessa a disposizione di tutti senza ulteriore comunicazione. L'utente deve usare correttamente i libri, audiolibri, DVD o altro materiale ricevuti in prestito, in quanto beni di proprietà pubblica e per garantirne l'uso successivo da parte di altri utenti. In caso di danneggiamento, l'utente deve provvedere a sua cura al riacquisto immediato, nella medesima edizione o pubblicazione. Per le pubblicazioni fuori commercio, l'utente dovrà provvedere alla sostituzione con altra opera equivalente come contenuti e valore venale in base alle indicazioni dei bibliotecari. Per danneggiamento si intende qualunque alterazione o limitazione al contenuto e all'aspetto originario del documento, comprese sottolineature, evidenziazioni, asportazioni e danneggiamenti di parti complementari quali ad esempio sovraccoperte, cofanetti, etichette e stampati complementari di DVD, ecc. . Gli utenti che non abbiano riconsegnato un prestito senza provvedere al suo reintegro restano esclusi dal prestito e dai servizi dello S.B.A.M. sino a quando non vi abbiano provveduto.



2 - Circolazione libraria e prestito di Sistema

Dal 2005 la biblioteca di Pianezza aderisce al Polo dell'Area Nord Ovest dello SBAM (Sistema Bibliotecario dell'Area Metropolitana torinese). Lo SBAM mette in rete le biblioteche di pubblica lettura della cintura torinese, offrendo l'accesso a quasi 1.700.000 documenti tra libri, giornali, cd, videocassette e dvd e propone informazioni, prestiti, consultazioni, prestiti tra biblioteche, navigazione in Internet, promozione della lettura, attività per bambini e adulti, mostre, conferenze.



Lo SBAM offre inoltre i seguenti servizi:

- **Catalogo unico:** collegandosi al sito www.sbam.erasmo.it l'utente può consultare il catalogo on-line e scoprire in tempo reale quali libri sono a disposizione e in quale biblioteca SBAM.
- **Tessera unica:** un'unica tessera di iscrizione permette l'accesso ai servizi di tutte le biblioteche aderenti e la possibilità di prendere in prestito i libri in tutte le biblioteche SBAM. Inoltre, grazie alla circolazione libraria è possibile far arrivare gratuitamente un titolo non presente o non disponibile presso la biblioteca di Pianezza da una delle altre biblioteche facenti parte dello SBAM e viceversa. Questo tipo di prestito è subordinato al rispetto di un regolamento comune a tutte le biblioteche aderenti, il quale prevede che:
 - ogni lettore o lettrice dello SBAM non possa avere in prestito più di 30 documenti per volta;
 - la durata del prestito sia di 21 giorni per i libri, gli audiolibri e le riviste e non possa superare i 10 giorni per il materiale multimediale, per il quale non sono possibili rinnovi;
 - ogni utente non possa prenotare uno stesso titolo in più di una biblioteca;
 - ogni utente non possa avere sulla propria tessera on-line più di 5 prenotazioni accettate.

Le prenotazioni possono essere effettuate dal personale della biblioteca di Pianezza o direttamente dall'utente che si sia iscritto ai servizi web della biblioteca, ma è cura della biblioteca che possiede il titolo accettare la prenotazione e procedere quindi con l'invio.

3 - Servizio internet

La Biblioteca mette a disposizione di tutti gli utenti, senza alcuna distinzione, l'accesso gratuito a Internet e ai principali programmi di Windows, per scopi educativi, informativi e culturali secondo le seguenti indicazioni contenute nel regolamento adottato in materia:

- Per l'utilizzo delle postazioni Internet è obbligatoria l'iscrizione alla Biblioteca.
- Oltre alla suddetta iscrizione è altresì necessaria la compilazione e la sottoscrizione di un apposito modulo in cui si accetta in toto il regolamento.
- Per i minori di anni 18 il modulo deve essere compilato e firmato da un genitore o da chi ne fa le veci.
- È possibile prenotare, anche telefonicamente, le sessioni di navigazione. Viene concessa una sola prenotazione alla volta e per un'ora soltanto. L'utente che fosse impossibilitato ad usufruire dell'ora prenotata è tenuto ad avvertire la Biblioteca; sarà tollerato un massimo di 15 minuti di ritardo dopo di che si perderà il diritto di prenotazione.
- Se la postazione non è stata prenotata né vi sono utenti in attesa per l'ora successiva, l'utente che sta utilizzando il servizio può usufruirne ulteriormente.
- Ogni computer è occupabile da un massimo di due persone per volta.
- Gli utenti sono tenuti a firmare un apposito registro di presenza nel quale sono riportati: nome, cognome, numero di postazione, data e orario di utilizzo.



- La Biblioteca non dà nessuna garanzia rispetto alla qualità o al contenuto dell'informazione disponibile su Internet e avverte gli utenti che idee, opinioni e immagini rinvenibili in rete possono essere discutibili o controverse, ciò non implica che la Biblioteca stessa le approvi.
- Il personale della Biblioteca, compatibilmente con le esigenze di servizio, è disponibile a fornire assistenza alla navigazione in Internet.
- Gli utenti sono tenuti ad un uso corretto e responsabile della rete, in accordo con gli scopi educativi, informativi e culturali per i quali è fornito l'accesso. Devono quindi rispettare le regole di decoro e morale, evitare atti e comportamenti che possano recare offesa a cose, persone e istituzioni, non violare la privacy o i diritti di proprietà.
- Agli utenti è vietato cancellare, modificare, installare, eseguire o alterare in qualsiasi modo o forma i dati presenti sul computer, screen saver e desktop compresi. È altresì vietata l'esecuzione di applicazioni scaricate da Internet.
- È possibile scaricare file dalla rete su chiavetta USB.
- Pur rispettando il diritto dell'utente alla privacy, il Comune effettuerà il monitoraggio dell'uso delle postazioni Internet e controlli a campione sui percorsi di navigazione degli utenti, al fine di garantire l'osservanza del suddetto regolamento. Ciò vale in particolar modo per i minori di anni 18.
- I minori di anni 14 dovranno invece essere obbligatoriamente assistiti nella navigazione da un adulto o, compatibilmente con le esigenze di servizio, dal personale della Biblioteca.
- Qualsiasi azione che contravvenga alle suddette regole, a seconda della gravità, sarà passibile di richiamo, sospensione dall'utilizzo del servizio o segnalazione alle autorità competenti da parte del personale della Biblioteca.
- La Biblioteca declina comunque ogni responsabilità per l'uso improprio di Internet da parte degli utenti.

4 - Servizi on line

Uno degli aspetti più innovativi relativi alla gestione della biblioteca è senz'altro quello che permette una comunicazione più attiva e personalizzata con i propri utenti, anche grazie al programma di gestione della biblioteca, che all'indirizzo www.sbam.erasmo.it propone ai lettori numerose ed interessanti opportunità, soprattutto per ciò che concerne i servizi on line.

Il sito presenta il catalogo on line, il bollettino delle novità, le news relative agli eventi culturali ed uno spazio dedicato ai servizi per i lettori, così strutturato:

- **prenotazioni e prestiti:** il lettore iscritto può effettuare prenotazioni on line di titoli disponibili o in prestito, può controllare lo stato delle proprie prenotazioni ed eventualmente annullarle. Oltre a verificare quali siano i libri che ha in prestito e quale sia la scadenza del prestito, può accedere all'elenco dei prestiti effettuati nel passato; quest'ultima opportunità è riservata esclusivamente al lettore, in quanto la legge relativa alla protezione dei dati personali impone al programma di gestione della biblioteca la cancellazione delle informazioni relative alla lettura degli utenti al momento in cui avviene la restituzione dei libri



- presi in prestito d'uso;
- **cartella personale**: il lettore può modificare la password di accesso ed aggiornare i propri dati anagrafici
- **partecipazione**: il lettore può impostare le proprie preferenze relative agli eventi culturali ed agli argomenti delle novità librerie cui è maggiormente interessato; in conseguenza di ciò potrà ricevere un messaggio di posta elettronica ogni qualvolta la biblioteca organizzi iniziative culturali o acquisisca titoli che rispondono alle preferenze espresse. La medesima cartella permette inoltre di inviare segnalazioni e proposte d'acquisto. Se la proposta è ritenuta di interesse generale e risponde ai criteri di acquisto della biblioteca, si procede all'ordine presso le librerie. Dell'avvenuta acquisizione è avvisato telefonicamente l'utente.
- **mylibrary**: si gestiscono bibliografie personalizzate, impostate con la ricerca su catalogo, che possono essere rielaborate, stampate e inviate tramite posta elettronica.

Per accedere all'area riservata ai lettori è necessario essere iscritti alla biblioteca.

Inoltre, al primo accesso al Servizio on line deve essere seguito un percorso guidato per l'impostazione della password che è richiesta ad ogni altro successivo utilizzo del servizio.

ALLA SCOPERTA DELLE DOTAZIONI LIBRARIE SPECIFICHE



1 - Settore periodici

La biblioteca mette a disposizione degli utenti numerosi periodici: quotidiani, settimanali, mensili, ecc., di informazione generale e su temi ritenuti di interesse per gli utenti.

Gli ultimi numeri di quotidiani e riviste sono immediatamente accessibili negli espositori della Sala Accoglienza e la loro consultazione è libera: l'utente può prelevare i periodici e comodamente leggerli in una delle sale della biblioteca a sua scelta. I



numeri arretrati dei quotidiani anteriori al mese in corso sono conservati in magazzino ed è necessario farne richiesta al personale. E' ammesso il prestito dei periodici arretrati con le stesse modalità dei libri, per consentirne il più ampio utilizzo.

Per eventuali danneggiamenti si seguono le stesse indicazioni previste per i libri.

La Biblioteca Civica Pianezza, nel rispetto delle proprie caratteristiche e finalità, non conserva i numeri arretrati dei periodici oltre un anno.

Per consultare gli arretrati non disponibili, è possibile rivolgersi alle biblioteche di Torino che svolgono compiti di conservazione.



2 - Storia locale

La Biblioteca Civica di Pianezza conserva nella Sala dedicata alla Storia e alla Geografia documenti di tipologia varia che testimoniano la storia e la cultura della comunità locale.

La consultazione e lo studio delle opere di carattere locale avviene negli stessi orari e con le medesime modalità di consultazione del restante patrimonio bibliografico.

Il prestito è consentito solo per le opere di cui la biblioteca possiede più di una copia.

Sono ammesse eccezioni particolari, per breve tempo, ad insindacabile giudizio del responsabile, per studiosi e ricercatori che ne facciano richiesta.

3 - I libri per ipovedenti

Sono volumi in "Corpo 16", a caratteri tipografici molto grandi ed altamente leggibili, su carta ad elevato contrasto, adatti anche a chiunque voglia ritrovare il piacere di leggere senza fatica. Attraverso il catalogo on-line è possibile consultare l'elenco dei titoli a disposizione a Pianezza e in tutte le altre biblioteche SBAM.

4 - Le guide turistiche

In biblioteca è disponibile una ricca dotazione di guide di viaggio, per conoscere le principali città e i paesi di tutto il mondo. Il settore, molto utilizzato dai lettori per gli usi più vari, viene aggiornato costantemente secondo i criteri previsti dagli standard di Revisione delle Collezioni.

Le condizioni di prestito del suddetto materiale sono identiche al resto del patrimonio bibliografico.

5 - Libri dedicati ai DSA (Disturbi Specifici dell'Apprendimento)

Per promuovere e favorire la lettura tra i bambini e tra i ragazzi con disturbi specifici dell'apprendimento la biblioteca si è dotata di testi a lettura facilitata che comprendono libri di narrativa e saggi qualificati sulle problematiche specifiche.

Negli anni, lo SBAM ha dedicato molte energie all'incremento delle collezioni relative a



questo specifico tema e ha organizzato incontri e corsi di aggiornamento per il personale delle biblioteche. Sul catalogo SBAM è quindi disponibile un'ampia scelta di testi sull'argomento.



6 - Sezione Ragazzi

I libri per i ragazzi occupano uno spazio della biblioteca, in locali appositamente arredati e forniti di una propria dotazione di libri, e altri materiali, espressamente dedicati a bambini e ragazzi, e articolato in 3 aree, una rivolta a bambini da 0 a 5 anni, un'altra a bambini da 6 a 9 e la terza rivolta a ragazzi dai 10 anni in poi. All'interno della sezione dei Ragazzi sono anche allestiti specifici espositori per le novità librarie dedicate ai ragazzi.

I bambini di età inferiore ai 10 anni possono accedere alla biblioteca esclusivamente accompagnati da un adulto. Il personale della biblioteca non è responsabile della vigilanza dei bambini. Genitori e accompagnatori hanno l'obbligo di farsi carico direttamente del comportamento dei bambini e ragazzi da loro custoditi in modo che utilizzino correttamente spazi e strutture, non arrechino disturbo agli altri frequentatori e non svolgano azioni pericolose per sé e per gli altri.

Il personale della biblioteca ha facoltà di intervenire per richiamare il rispetto di queste regole e di allontanare chi non le segue.

Il prestito dei libri presenti nella sezione ragazzi avviene con le medesime modalità previste per gli adulti.

7 - Fondo antico "Gioliti-Calveti"

Costituito da 1306 edizioni antiche, di cui 83 datate tra il 1500 e il 1600, e 1414 edizioni moderne, di cui 9 della prima metà del Novecento, il fondo è stato catalogato e riordinato nel 2009, dopo anni di precarie condizioni di conservazione. I volumi non sono direttamente accessibili al pubblico, in quanto





sottoposte a tutela della Soprintendenza ai beni librari della Regione Piemonte, che stabilisce i criteri per la loro salvaguardia.

Circa 145 edizioni antiche, tra le quali molte torinesi, non risultano presenti in SBN né in altri cataloghi on-line.

Come già specificato, i volumi del fondo antico sono consultabili solo su richiesta e per motivate ragioni. Sul catalogo SBAM è comunque possibile visualizzare le descrizioni dei singoli volumi, operando una ricerca per titolo, autore e/o data di pubblicazione.

PROMOZIONE E SOSTEGNO DELLA LETTURA

1 - Esposizione delle novità librarie

Per semplificare le ricerche dei lettori, soprattutto per quanto riguarda le novità librarie, nell'atrio della biblioteca è collocato un espositore mobile con gli ultimi acquisti, continuamente riaggiornato in base ai prestiti e alle restituzioni.



2 - Scaffale tematico

Per stimolare la curiosità dei lettori, nella Sala Accoglienza viene allestito e rinnovato periodicamente uno scaffale dedicato a tematiche specifiche o a eventi particolari. In questo spazio sono esposti i volumi che altrimenti si trovano collocati in diverse sezioni della biblioteca.

3 - Bollettini novità

A cadenza bimestrale il personale della biblioteca prepara bibliografie riguardanti i nuovi acquisti, con consigli di lettura, brevi recensioni e commenti, soprattutto per i testi meno conosciuti così da poter informare e orientare i lettori nella scelta delle proprie letture. Stampato presso la biblioteca, il bollettino novità è reperibile anche sul sito del Comune al link della biblioteca.

4 - Desiderata

Tutti i lettori possono suggerire l'acquisto di titoli non presenti in biblioteca o difficilmente reperibili nello SBAM. Se l'acquisto rientra nelle disponibilità della biblioteca, risponde ai suoi criteri di acquisto e rientra nell'interesse generale, il personale avrà cura di prendere nota su un apposito quaderno delle indicazioni bibliografiche del libro e del nome del lettore richiedente. Nel momento in cui il libro entra a far parte delle collezioni della biblioteca, l'utente richiedente verrà avvisato telefonicamente o via e-mail, per avere la precedenza sul prestito.

5 - Visite guidate

Compatibilmente con la disponibilità del personale, tutti i nuovi iscritti vengono



accompagnati attraverso le sale della biblioteca per una prima visione della distribuzione delle collezioni e per una breve spiegazione sui servizi disponibili.

Su appuntamento, le scolaresche di ogni ordine e grado possono usufruire di visite guidate alla conoscenza della biblioteca e delle risorse messe a loro disposizione per motivi di studio, di svago, di comunicazione, ecc. ecc.

Gli incontri vengono generalmente fissati fuori orario di apertura, onde evitare di intralciare la normale attività della biblioteca e di disturbare altri lettori.



6 - Animazioni alla lettura per bambini e famiglie

Per mantenere un servizio di buon livello, la biblioteca promuove attività mirate ad avvicinare in maniera amichevole i bambini e le loro famiglie al piacere della lettura, con proposte culturali quali attività di animazione, laboratori e *performances* dedicate ai libri. Il calendario annuale degli incontri viene stabilito secondo le risorse e i periodi, dandone preventiva comunicazione ai bambini che frequentano la biblioteca con i propri genitori e alle scuole, con la distribuzione di volantini, locandine e materiale informativo vario prodotto dalla stessa biblioteca.

7 – Progetto dedicato alla scuola secondaria di primo grado

Per diffondere tra i ragazzi la conoscenza dei servizi offerti dalla biblioteca e dallo SBAM, l'Amministrazione comunale, in collaborazione con le scuole, propone un progetto per avvicinare gli studenti in modo più agevole e familiare all'uso di queste risorse. L'intervento si sviluppa in tre tappe: a cominciare dalla distribuzione di moduli alle famiglie per l'autorizzazione all'iscrizione allo SBAM, proseguendo poi con visite guidate per un primo contatto con la struttura e i servizi della biblioteca, per giungere infine ad un momento ludico-educativo con una lettura animata, o spettacolo teatrale, o performance, dedicate a classici o testi particolarmente significativi della letteratura,



o per ragazzi, che si conclude con la consegna ai ragazzi delle tessere SBAM da parte del Sindaco.

8 - Incontri, conferenze, dibattiti

La Biblioteca concepita come una struttura polivalente si connota come un luogo di incontro per eccellenza, di scambio di esperienze e di saperi. Essa ospita al suo interno varie associazioni culturali con le quali collabora attivamente. Organizza periodicamente, anche in collaborazione con le altre biblioteche dello SBAM, incontri, dibattiti, mostre, presentazioni, conferenze e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza e l'uso dei servizi, la lettura, l'informazione, il confronto tra opinioni e conoscenze diverse.

9 - Sportello Integrato sui DSA

La Biblioteca favorisce e agevola coloro che hanno difficoltà di lettura di accesso alle informazioni e per tale motivo, oltre ad essere fornita di una dotazione libraria specifica, su impulso dell'Amministrazione Comunale, ha attivato al proprio interno uno sportello integrato dedicato ai disturbi specifici dell'apprendimento.

L'attività dello sportello è articolata nel seguente modo:

- Il 1° sabato del mese, dalle 9.00 alle 11.00, gestito dai volontari dell'Associazione Italiana Dislessia-Sezione di Torino e Provincia
- Il 2° e il 4° giovedì del mese, dalle 11.00 alle 13.00, gestito da un'equipe di psicologi e logopedisti volontari.

Per accedere ai servizi dello sportello è preferibile fissare preventivamente un appuntamento rivolgendosi alla biblioteca, telefonicamente o via e-mail.



GESTIONE DELLE CRITICITA'

Reclami e suggerimenti

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 via e-mail. La biblioteca si impegna a fornire risposta entro 30 giorni lavorativi dalla data della segnalazione.



Standard dei servizi offerti

Iscrizioni			
Servizi al pubblico	Indicatore	Standard	Note
Tessera personale	Tempo di consegna	Immediato, salvo interruzioni del collegamento telematico. La tessera personale può essere sostituita dalla tessera sanitaria.	
	Modalità	E' necessario un documento di identità valido. Per i minori è necessaria la presenza e la firma di un genitore o di chi ne fa le veci.	
	Validità temporale	Illimitata.	Una volta ogni anno solare il sistema richiede l'aggiornamento dei dati anagrafici
	Validità territoriale	Solo nell'ambito del Sistema Bibliotecario dell'Area Metropolitana (SBAM)	
Consultazione dei documenti	Tempi e modalità	Immediato	
	Limiti	Escluso il fondo antico, per il quale è necessaria preventiva richiesta	
Consultazione periodici	Tempi di consegna	Immediato	



Standard dei servizi offerti

Informazioni, consulenza bibliografica, educazione all'uso		
Servizi al pubblico	Indicatore	Standard
Informazioni bibliografiche	Tempi di risposta	Immediato per ricerche semplici, salvo indisponibilità del servizio telematico. Entro pochi giorni nel caso di ricerche complesse il bibliotecario comunica al lettore modi e tempi per una risposta differita. Il bibliotecario verifica con l'utente l'esito della richiesta
	Modi	Semplici informazioni bibliografiche, reperibili velocemente nel catalogo, vengono fornite immediatamente anche telefonicamente. Per ricerche scolastiche, tesine e tesi di Laurea, la Biblioteca indica gli strumenti informatici e bibliografici per procedere alla ricerca in modo autonomo
	Limiti	Il servizio può essere limitato nel periodo di maggior afflusso di pubblico
Bollettino novità in linea	Tempo di risposta	Immediato. L'OPAC fornisce un aggiornamento permanente delle liste mensili, trimestrali, semestrali o annuali.
	Modalità	Il bollettino può essere consultato all'indirizzo: http://sbam.erasmo.it/Opac/BollettinoNovità.aspx
Visite guidate in Biblioteca	Modalità	Per tutti, secondo disponibilità del personale e per le scolaresche su prenotazione
	limiti	Le prenotazioni verranno accettate in base alla disponibilità dei giorni e degli orari richiesti



Standard dei servizi offerti

Prestito in sede		
Servizio al pubblico	Indicatore	Standard
Prestito di libri	Tempo massimo di attesa	Immediato, salvo interruzioni del collegamento telematico, o pochi minuti di attesa in caso di notevole afflusso di utenti.
	Numero massimo di volumi concessi	3 libri. Derghe al limite possono essere concesse dal personale, valutando i singoli casi.
	Durata del prestito	15 giorni
Prestito riviste	Tempo massimo di attesa	Immediato
	Numero massimo di periodici concessi	3 periodici. Derghe al limite possono essere concesse dal personale, valutando i singoli casi.
	Durata del prestito	15 giorni
Proroga del prestito	Modalità di richiesta della proroga	Comunicazione di persona, telefonica o via e-mail, a ridosso della prima data di scadenza.
	Durata della proroga	15 giorni
	Limitazioni alla proroga	La proroga non potrà essere concessa in caso di prenotazione del titolo da parte di altri utenti.



Standard dei servizi offerti

Prestito di sistema		
Servizio al pubblico	Indicatore	Standard
Prestito interbibliotecario con biblioteche dello SBAM	Tempo entro cui viene inviata la richiesta	Immediato, salvo interruzioni del collegamento telematico
	Tempo entro cui il documento arriva al lettore	Da 3 a 10 giorni a partire dall'effettiva disponibilità dell'opera nella biblioteca prestante
	Costo del servizio	Gratuito

Suggerimenti d'acquisto		
Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Suggerimento d'acquisto	Modo	Richiesta nello spazio dei servizi al lettore dell'Opac o in biblioteca su apposito quaderno
	Limite	Non si accolgono richieste incoerenti con le finalità di una biblioteca di pubblica lettura.
	Tempi	Valutazione della richiesta nell'arco di 24 ore.