



CARTA DEI SERVIZI DELLE BIBLIOTECHE CIVICHE TORINESI

Adottata con Determinazione Dirigenziale n. 63 del 17 febbraio 2015

Sommario

1. CARTA DEI SERVIZI DELLE BIBLIOTECHE CIVICHE TORINESI	3
2. FINALITÀ	3
3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO.....	4
3.1. Sedi.....	4
3.2. Risorse documentarie	4
3.3. Personale.....	5
4. DESTINATARI DEL SERVIZIO	5
5. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI	6
5.1. Informazioni e consulenze bibliografiche	6
5.2. Consultazione e lettura in sede.....	6
5.2.1. Fruizione di documenti collocati nella Biblioteca centrale e nella Biblioteca musicale “Andrea Della Corte”	7
5.2.2. Fruizione di documenti collocati in depositi esterni della Biblioteca centrale e della Biblioteca musicale “Andrea Della Corte”	7
5.2.3. Fruizione di documenti collocati nelle Biblioteche zonali e nei Punti prestito	7
5.3. Prestito.....	7
5.3.1. Pubblicazioni e altro materiale documentario esclusi dal prestito	8
5.3.1.1 Altri documenti esclusi dal prestito collocati nella Biblioteca centrale:	8
5.3.1.2. Altri documenti esclusi dal prestito collocati nella Biblioteca musicale “Andrea Della Corte”.....	8
5.3.1.3 Altri documenti esclusi dal prestito collocati nelle altre sedi:	8
5.3.2. Modalità del prestito	8
5.3.3. Rinnovo del prestito.	9
5.3.4. Nuovo prestito della medesima pubblicazione	9
5.3.5. Prenotazione del prestito	9
5.3.6. Limitazioni del prestito	9
5.3.7. Deroghe	10
5.3.8. Condizioni materiali delle opere al momento della loro fruizione	10
5.3.9. Condizioni materiali delle opere al momento della restituzione	10
5.3.10. Smarrimento o furto	10
5.3.11. Ritardi nella restituzione.....	11
5.3.12. Prestito intrasistema	11
5.3.13. Prestito interbibliotecario (<i>Interlibrary Loan</i>) e fornitura di documenti (<i>Document Delivery</i>) da altre Biblioteche italiane	11
5.3.14. Prestito interbibliotecario (<i>Interlibrary Loan</i>) e fornitura di documenti (<i>Document Delivery</i>) ad altre Biblioteche italiane	12
5.3.15. Prestito di libri parlati.....	13

5.4.0. Internet e Wi-Fi	13
5.4.1 Navigazione in Internet da postazioni fisse	13
5.4.1.1. Postazioni fisse con registrazione al punto di servizio	14
5.4.1.2. Postazioni fisse con autoregistrazione	14
5.4.1.3. Limitazioni d'uso delle postazioni fisse	14
5.4.2. Navigazione in Internet in modalità Wi-Fi.....	14
5.5. Proposte d'acquisto	15
5.6. Cataloghi.....	15
5.7. Servizi <i>on-line</i> via web	15
5.8. Servizi di riproduzione.....	16
5.9. Attività culturali e di promozione della lettura.....	16
5.10. Visite guidate	16
5.11. Servizi per disabilità o difficoltà di lettura	16
5.12.0. Iscrizione ai servizi.....	17
5.12.1. Modalità d'iscrizione.....	17
5.12.2. Tessera d'iscrizione	17
5.13. Orari di apertura, indirizzi e accessibilità.....	17
5.14. Utilizzo degli armadietti per le borse	21
5.14.1. Responsabilità dei beni depositati.....	21
5.14.2. Modalità d'uso degli armadietti per le borse.....	21
5.14.3. Copie di sicurezza delle chiavi	21
5.14.4. Smarrimento della chiave	21
5.14.5. Mancato ritiro degli oggetti personali	21
5.15. Oggetti rinvenuti nelle biblioteche civiche torinesi.....	21
6. INFORMAZIONI E ASSISTENZA	22
7. SEGNALAZIONI E RECLAMI	22
8. SANZIONI.....	22
9.0. PRINCIPI E STANDARD DI QUALITÀ PER L' EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	22
9.0.1. Uguaglianza	22
9.0.2. Imparzialità e riservatezza	23
9.0.3. Continuità.....	23
9.0.4. Diritto di scelta	23
9.0.5. Partecipazione	23
9.0.6. Efficacia ed efficienza	23
9.0.7. Accessibilità	23
9.0.8. Gratuità	23
9.1. Specifiche di qualità	24

1. CARTA DEI SERVIZI DELLE BIBLIOTECHE CIVICHE TORINESI

1. La Carta dei Servizi descrive le modalità di erogazione dei servizi del sistema bibliotecario urbano della Città di Torino allo scopo di facilitarne la fruizione, in un'ottica di trasparenza e costante miglioramento del rapporto delle Biblioteche civiche torinesi con i propri utenti, nell'ambito delle azioni di perseguimento e certificazione della qualità dei servizi e seguendo uno schema di presentazione comune anche agli altri servizi comunali.

2. FINALITÀ

1. Principali finalità delle Biblioteche civiche torinesi 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 delle Biblioteche civiche torinesi, 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 torinese ha saputo esprimere nel corso della sua storia.

2. I valori ideali ai quali le Biblioteche Civiche ispirano 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 dalle Biblioteche civiche torinesi le connotano come:

- a) luoghi 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) luoghi 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, le Biblioteche civiche torinesi promuovono altresì la cultura e le professionalità biblioteconomiche, attraverso la formazione permanente, la ricerca, la sperimentazione e l'apposito fondo documentario della Biblioteca civica centrale.

3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

3.1. Sedi

1. Le Biblioteche civiche torinesi sono organizzate in forma di Sistema bibliotecario urbano, articolato in servizi centrali (Acquisti e servizi amministrativi; Coordinamento applicazioni informatiche; Documenti; Fondi speciali e studi locali) e in più sedi di servizio al pubblico tra loro collegate e complementari: Biblioteca civica centrale, Biblioteca civica musicale "Andrea Della Corte", Biblioteche zonali, Biblioteche carcerarie (con accesso riservato ai detenuti e al personale), altre strutture, servizi e punti di servizio convenzionati, i cui indirizzi e orari sono elencati al punto 5.13 della presente Carta e nel sito web delle Biblioteche civiche torinesi www.comune.torino.it/cultura/biblioteche (di seguito indicato sito web).

3.2. Risorse documentarie

1. Per il perseguimento delle finalità e dei compiti di istituto, le Biblioteche civiche torinesi si avvalgono 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. Le Biblioteche civiche assicurano 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. Le Biblioteche civiche provvedono 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;
- d) acquisizioni in base alla normativa sul deposito legale;
- 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. Le Biblioteche civiche offrono l'opportunità di effettuare proposte di acquisto, alle quali forniscono 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 le Biblioteche civiche torinesi aderiscono al Servizio bibliotecario nazionale (Sbn), in qualità di Polo torinese (BCT).

7. Per garantire l'aggiornamento e l'efficacia documentaria delle raccolte, le Biblioteche civiche operano 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 sono chiamate 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 delle Biblioteche civiche e per esse del Comune di Torino, 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 delle Biblioteche civiche 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. Le Biblioteche civiche non hanno obblighi né responsabilità di custodia dei minori. I minori di anni 12 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 dalle Biblioteche civiche;
 - 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 delle Biblioteche 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 12 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 librerie 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 a 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

1. La descrizione dettagliata dei servizi, delle attività e delle modalità di fruizione è consultabile nel sito web.
2. È altresì possibile ottenere specifiche informazioni rivolgendosi al personale delle singole sedi.

5.1. Informazioni e consulenze bibliografiche

1. Le Biblioteche civiche torinesi offrono assistenza per le ricerche catalografiche e bibliografiche effettuate dall'utente, relative al loro patrimonio documentario e/o a quello altrimenti disponibile.
2. Al servizio effettuato in presenza dell'utente si affiancano quelli effettuati via telefono, per corrispondenza (preferibilmente via posta elettronica) e in risposta a richieste pervenute tramite il modulo *on-line*, denominato *Chiedi alle biblioteche*, accessibile dalla sezione *Ricerche e cataloghi* del sito web, dove sono disponibili anche ulteriori dettagli sulle modalità di fruizione.
3. Hanno normalmente precedenza le richieste presentate di persona nelle sedi.

5.2. Consultazione e lettura in sede

1. Ogni cittadino può liberamente entrare nelle biblioteche e negli altri punti di servizio del Sistema bibliotecario urbano, 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 delle Biblioteche, 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.

5.2.1. Fruizione di documenti collocati nella Biblioteca centrale e nella Biblioteca musicale “Andrea Della Corte”

1. Gli utenti possono accedere liberamente alle pubblicazioni collocate nelle Sale di consultazione.

2. Il materiale documentario collocato a scaffale chiuso (cioè non direttamente accessibile al pubblico), in sede o in magazzini esterni, deve essere richiesto tramite la compilazione di un apposito modulo. Al ricevimento delle opere richieste, l'utente deve consegnare al personale 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 o dopo la registrazione dell'eventuale prestito dei medesime.

3. I manoscritti e le opere rare o di pregio della Biblioteca centrale si consultano presso l'Ufficio Manoscritti e rari, 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.

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

5. Le stesse modalità vigono per la consultazione dei manoscritti e delle opere rare o di pregio della Biblioteca musicale “Andrea Della Corte”, ove si consultano in determinati posti di lettura, in grado di garantire il migliore controllo da parte del personale.

5.2.2. Fruizione di documenti collocati in depositi esterni della Biblioteca centrale e della Biblioteca musicale “Andrea Della Corte”

1. Con cadenza settimanale sono messe a disposizione dei richiedenti presso la Biblioteca centrale e la Biblioteca musicale “Andrea Della Corte” le opere custodite in depositi esterni.

2. Per avere in lettura i documenti collocati in tali depositi, occorre compilare un modulo di richiesta. L'utente viene avvisato telefonicamente o via e-mail dell'arrivo in Biblioteca del materiale documentario richiesto.

5.2.3. Fruizione di documenti collocati nelle Biblioteche zonali e nei Punti prestito

1. Gli utenti possono accedere liberamente alle pubblicazioni collocate a scaffale aperto.

2. Per la consultazione di libri e altro materiale documentario non accessibili a scaffale aperto, a richiesta del personale l'utente deve consegnare un documento di identità o riconoscimento valido ai sensi di legge o la tessera d'iscrizione, che vengono trattenuti per tutta la durata della consultazione e vengono restituiti alla riconsegna delle opere o dopo la registrazione dell'eventuale prestito delle medesime.

5.3. Prestito

1. Presso le Biblioteche civiche, 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 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) l'altro materiale documentario di seguito elencato, per le diverse sedi.

5.3.1.1 Altri documenti esclusi dal prestito collocati nella Biblioteca centrale:

- a) le pubblicazioni stampate da più cinquant'anni;
- b) gli atlanti, le carte geografiche;
- c) i periodici e le collezioni legali;
- d) le opere appartenenti alla sezione di conservazione e ricerca dedicata agli studi locali (Sezione Piemonte);
- e) le opere appartenenti alla sezione di conservazione e ricerca dedicata alla letteratura per l'infanzia (Sezione Ragazzi).

5.3.1.2. Altri documenti esclusi dal prestito collocati nella Biblioteca musicale "Andrea Della Corte":

- a) i periodici e le opere della Sezione Collezioni musicali e dei fondi Andrea Della Corte, Alberto Testa, Sara Acquarone;
- b) il materiale audiovisivo su supporto non digitale in formato u-matic;
- c) il materiale audiovisivo su supporto digitale e quello informatico esclusi dal prestito ai sensi della normativa vigente;
- d) le pubblicazioni di musica a stampa escluse dal prestito in base alla normativa vigente.

5.3.1.3 Altri documenti esclusi dal prestito collocati nelle altre sedi:

- a) l'ultimo fascicolo pervenuto dei periodici in abbonamento;

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 40 documenti, tra i quali:

- a) non più di 12 cd musicali;
- b) non più di 6 dvd/vhs;
- c) non più di 6 fascicoli di periodici, inclusi eventuali materiali allegati;

- d) non più di 1 corso di lingua.
2. Le opere devono essere restituite entro 30 giorni dal giorno del prestito, eccetto il materiale audiovisivo e i fascicoli arretrati dei periodici, che devono essere restituiti entro 7 giorni.
 3. La restituzione dei documenti, eccetto il materiale audiovisivo e i fascicoli arretrati dei periodici, può avvenire in una qualsiasi delle Biblioteche civiche.
 4. Il materiale audiovisivo e i fascicoli arretrati dei periodici devono essere ritirati e riconsegnati nelle rispettive sedi di appartenenza.

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.
3. Il prestito del materiale audiovisivo e dei fascicoli arretrati dei periodici non è rinnovabile.

5.3.4. Nuovo prestito della medesima pubblicazione

1. Il materiale audiovisivo e i fascicoli arretrati dei periodici non possono essere presi nuovamente in prestito dallo stesso utente nello stesso giorno in cui li restituisce.

5.3.5. Prenotazione del prestito

1. Gli utenti iscritti ai servizi delle Biblioteche civiche possono prenotare di persona in una qualsiasi sede oppure telefonicamente o mediante i servizi personalizzati del catalogo *online*, venendo inseriti in lista di attesa, i seguenti documenti:
 - a) libri disponibili per il prestito presenti in una qualsiasi sede del Sistema bibliotecario urbano o nei depositi decentrati;
 - 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 o la telefonata di conferma che il libro sia pronto al prestito nella biblioteca indicata a tal fine dall'utente al momento della prenotazione.
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 nella biblioteca di provenienza.
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.

5.3.6. Limitazioni del prestito

1. La Direzione delle Biblioteche civiche 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, i responsabili dei servizi al pubblico delle singole sedi possono ridurre temporaneamente la durata del prestito di tali opere oppure escludere dal prestito l'unica o alcune delle copie possedute.
3. Per particolari esigenze, i Responsabili delle singole sedi possono 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.

5.3.7. 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. Nella Biblioteca civica centrale, 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.

3. Nelle altre sedi, per particolari e motivate esigenze, specifiche deroghe ai limiti fissati per il prestito dalle presenti norme possono essere richieste, in forma scritta per la Biblioteca civica musicale "Andrea Della Corte" e anche verbalmente nelle altre, al Responsabile della sede, che motiverà l'eventuale diniego.

5.3.8. 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.

5.3.9. 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. 5.3.10).

4. In caso di recidiva o comunque in base alla gravità dei casi, fermi restando gli obblighi dell'utente relativi al risarcimento, la Direzione delle Biblioteche civiche 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 Torino.

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.

5.3.10. 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 della sede 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 presso tutte le sedi delle Biblioteche civiche, finché non regolarizzi la propria situazione.

5.3.11. Ritardi nella restituzione

1. La mancata restituzione del materiale alla scadenza del prestito comporta l'esclusione automatica dai servizi di prestito presso tutte le sedi delle Biblioteche civiche torinesi.

2. All'atto della restituzione, l'utente rimarrà sospeso dal servizio di prestito per un periodo pari al ritardo accumulato e comunque non superiore a un mese di esclusione dal servizio la prima volta e a sei mesi di esclusione dal servizio in caso di recidiva.

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

4. Per sospensioni fino a 30 giorni, la decisione su esenzioni o riduzioni è demandata ai Responsabili delle sedi e al Responsabile dei servizi al pubblico per la Biblioteca civica centrale.

5.3.12. Prestito intrasistema

1. Gli utenti possono prenotare e ottenere in prestito, indicando presso quale sede del Sistema bibliotecario urbano intendono ritirarli, libri posseduti da qualsiasi sede abilitata al prestito intrasistema e gli altri ammessi al prestito che siano collocati in depositi esterni.

2. Per il numero massimo di volumi prenotabili, v. il punto 5.3.5.2.

3. Dal prestito intrasistema sono esclusi i documenti audiovisivi, multimediali e i fascicoli dei periodici.

5.3.13. Prestito interbibliotecario (*Interlibrary Loan*) e fornitura di documenti (*Document Delivery*) da altre Biblioteche italiane

1. Gli utenti iscritti ai servizi delle Biblioteche civiche torinesi 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 all'Ufficio informazioni bibliografiche della Biblioteca civica centrale.

3. Ci si può rivolgere al medesimo Ufficio per le eventuali ricerche preliminari, anche mediante e-mail (biblioteche.ill@comune.torino.it) o telefonicamente (01101129812).

4. L'Ufficio Informazioni bibliografiche, 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 alle Biblioteche civiche torinesi per le spese di restituzione del medesimo, al termine del prestito, alla Biblioteca di provenienza.

6. Nel sito web, alla sezione *Usare la biblioteca*, è indicato l'ammontare del corrispettivo dovuto per l'anno corrente, per le spese di restituzione, in base alle tariffe stabilite dalla Giunta comunale.

7. 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.

8. Le Biblioteche civiche non rispondono 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.

9. Salve diverse indicazioni della Biblioteca prestante, il prestito ha la durata di 30 giorni dalla data di consegna all'utente e non è rinnovabile.

10. Qualora la Biblioteca prestante prescriva l'esclusione dal prestito esterno, le opere ottenute attraverso il prestito interbibliotecario potranno essere consultate solo in sede.

11. 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.

12. I corrispettivi dovuti per ottenere tali riproduzioni sono costituiti dall'importo richiesto dalla Biblioteca di provenienza per la riproduzione e l'invio del documento.

5.3.14. 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 alle Biblioteche civiche torinesi, anche per conto di loro utenti. La richiesta di prestito interbibliotecario può essere inoltrata mediante e-mail (biblioteche.ill@comune.torino.it) 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* delle Biblioteche civiche torinesi. 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 dalle Biblioteche civiche negli ultimi due anni. 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 rispedito 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.

6. Nel sito web, alla sezione *Usare la biblioteca*, è indicato l'ammontare del corrispettivo per l'anno corrente, in base alle tariffe stabilite dalla Giunta comunale.

7. 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.

8. 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 delle Biblioteche civiche.

5.3.15. Prestito di libri parlati

1. Gli utenti che, al momento dell'iscrizione ai servizi delle Biblioteche civiche o anche successivamente, abbiano presentato la documentazione attestante la loro disabilità visiva o comunque la certificazione di patologie che provochino difficoltà nella lettura vengono ammessi al prestito e, se disponibile, al download dei libri parlati disponibili presso le Biblioteche civiche torinesi.
2. L'ammissione al prestito dei libri parlati può essere ottenuta sia dagli utenti interessati sia da persone da loro delegate, in una qualsiasi sede delle Biblioteche civiche o in un punto di servizio convenzionato abilitato alle iscrizioni oppure a distanza.
3. Le richieste di iscrizione a distanza o per delega vanno presentate attraverso l'apposito modulo di iscrizione (disponibile presso le sedi, richiedibile telefonicamente al numero 01101129826 o scaricabile dal sito web, sezione *Lettura accessibile*).
4. L'iscrizione a distanza o per delega deve essere completata allegando copia di un documento di identità o di riconoscimento dell'iscritto e copia della certificazione richiesta. In caso di iscrizione a distanza, tale documentazione può essere trasmessa via e-mail, via fax (01101129900) o inviata a mezzo posta a: Biblioteche Civiche Torinesi, Servizio del libro parlato, Via della Cittadella, 5, 10122 Torino.
5. Si possono avere contemporaneamente in prestito fino a sei libri parlati. Ciascun prestito ha la durata massima di 45 giorni, non rinnovabile.
6. Il prestito interbibliotecario dei libri parlati viene effettuato alle biblioteche o ad altri enti che li richiedano per conto di utenti di cui essi abbiano previamente accertato la disabilità o le patologie, attraverso la documentazione indicata al comma 1.

5.4.0. Internet e Wi-Fi

1. Le Biblioteche civiche torinesi, in base alle attrezzature al momento disponibili nelle singole sedi, offrono la possibilità di navigare in Internet:
 - a) mediante postazioni fisse presenti nelle sedi;
 - b) in modalità Wi-Fi, da dispositivi personali (pc, tablet, smartphone ecc.).
2. Le Biblioteche civiche torinesi sono responsabili dei soli contenuti direttamente presenti nel proprio sito web e nel proprio catalogo *on-line*.
3. Le Biblioteche civiche torinesi si impegnano a segnalare con congruo anticipo e almeno il giorno prima, salvo casi di forza maggiore, eventuali sospensioni temporanee della disponibilità del servizio.
4. Le Biblioteche civiche torinesi non sono responsabili 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.

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 o le proprie credenziali d'accesso.
2. La durata di ogni sessione è di 45 minuti. Trascorso il tempo stabilito, il sistema provvede a disconnettere automaticamente l'utente, effettuando un ripristino della postazione a tutela della privacy. Qualora si intenda interrompere la sessione prima di

aver esaurito tutto il tempo a disposizione, deve essere attivata l'apposita funzione di chiusura della sessione.

3. Il servizio di navigazione in Internet da postazione fissa può essere fruito fino a 15 minuti prima della chiusura della biblioteca.

4. La navigazione in Internet da postazione fissa è offerta in due diverse modalità, alle quali si applicano le specifiche norme di seguito indicate.

5.4.1.1. Postazioni fisse con registrazione al punto di servizio

1. Per accedere alle postazioni è necessario registrarsi ogni volta presso il punto di servizio, presentando un documento di identità o riconoscimento valido ai sensi di legge. A registrazione effettuata, verrà rilasciato all'utente un codice d'autenticazione valido per una sola sessione.

2. Per i minori di diciotto anni è richiesta l'autorizzazione scritta di chi eserciti la potestà genitoriale. Per i minori di quindici anni, la navigazione deve avvenire in presenza di chi eserciti la potestà genitoriale o di un adulto autorizzato da chi eserciti la potestà genitoriale.

3. È possibile prenotare di persona o telefonicamente l'uso delle postazioni destinate alla navigazione in Internet, con un anticipo massimo di 7 giorni, per non più di una sessione al giorno e per un massimo di 3 sessioni nella stessa settimana. Qualora si sia già fruito di una sessione di navigazione, non è consentita la prenotazione di un'altra sessione nell'arco della stessa giornata.

4. Le postazioni di navigazione in Internet libere e non prenotate possono essere utilizzate immediatamente, fino all'ora di inizio della successiva prenotazione e comunque per un massimo di 45 minuti, previa registrazione presso il punto di servizio.

5. Dalle postazioni di navigazione non sono possibili la stampa e il download su memorie esterne dei file reperiti durante la navigazione.

5.4.1.2. Postazioni fisse con autoregistrazione

1. Nelle sedi indicate nel sito web la navigazione in Internet è possibile, in via sperimentale, attraverso postazioni collegate alla rete FreeTorinoWiFi

2. L'accesso alle postazioni avviene mediante autoregistrazione, con le medesime credenziali utili per la navigazione in modalità Wi-Fi (vedi punto 5.4.2.4), compatibilmente con la disponibilità delle stesse e nel rispetto della precedenza di eventuali altri utenti già in attesa.

3. Il servizio è riservato ai maggiori di 18 anni.

5.4.1.3. Limitazioni d'uso delle postazioni fisse

1. In ciascuna sede, una o più postazioni disponibili per il pubblico possono essere destinate ad usi specifici dalla Direzione delle Biblioteche civiche torinesi, per la migliore funzionalità del servizio e in relazione alle caratteristiche di specifiche basi documentarie.

5.4.2. Navigazione in Internet in modalità Wi-Fi

1. L'elenco aggiornato delle sedi in cui è possibile navigare in Internet in modalità Wi-Fi, con dispositivi personali (pc, tablet, smartphone ecc.), è pubblicato nel sito web delle Biblioteche civiche torinesi.

2. Il servizio è realizzato mediante l'infrastruttura della rete FreeTorinoWiFi, 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 nelle Biblioteche civiche torinesi (v. il punto 5.4.0.5)

3. Il servizio è disponibile esclusivamente attraverso dispositivi personali degli utenti (PC, tablet, smartphone) dotati della relativa interfaccia di rete.

4. L'utilizzo del servizio è possibile previa registrazione diretta a FreeTorinoWiFi, oppure con le credenziali TorinoFacile, SistemaPiemonte o FreeltaliaWiFi.
5. Le Biblioteche civiche torinesi non sono abilitate alla registrazione né alla gestione delle credenziali degli utenti del servizio FreeTorinoWiFi.

5.5. Proposte d'acquisto

1. Gli utenti iscritti ai servizi delle Biblioteche civiche torinesi possono proporre l'acquisto di documenti, utilizzando il modulo *on-line* disponibile nella sezione *MyDiscovery* del catalogo *on-line* delle Biblioteche civiche torinesi.
2. L'accettazione o il rifiuto avvengono in base alla loro rispondenza alle finalità e ai compiti del Sistema bibliotecario urbano e/o della specifica sede per la quale sono formulate, alle risorse finanziarie disponibili, all'effettiva disponibilità sul mercato editoriale. Si tiene altresì conto dell'esistenza di altre copie dell'opera proposta, nell'ambito delle Biblioteche civiche o presso altre biblioteche dell'Area metropolitana, 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 urbano sono ricercabili *on-line*, attraverso il catalogo informatizzato accessibile sito web delle Biblioteche civiche torinesi.
2. Poiché la conversione in formato digitale delle notizie catalografiche meno recenti è ancora in corso, le ricerche riguardanti i documenti acquisiti anteriormente al 1981 e i fondi speciali della Biblioteca civica centrale e della Biblioteca civica musicale "Andrea Della Corte" devono essere integrate con la consultazione dei cataloghi e dei repertori cartacei presenti in tali sedi.

5.7. Servizi *on-line* via web

1. Consultando il sito web delle Biblioteche civiche torinesi è possibile:
 - a) avere informazioni dettagliate su sedi, 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) consultare la pagina *Bibliokids* dedicata alle risorse documentarie per l'infanzia disponibili via web;
 - e) essere aggiornati sulle iniziative culturali promosse dalle Biblioteche civiche, anche attraverso l'agenda in formato digitale;
 - f) consultare bibliografie su argomenti di storia locale o elaborate in occasione di mostre ed eventi promossi dalle Biblioteche civiche;
 - g) consultare in formato digitale il posseduto di alcuni fondi dell'Ufficio Manoscritti e rari;
 - h) visitare mostre virtuali.
2. Gli iscritti ai servizi delle Biblioteche civiche torinesi possono anche:
 - a) utilizzare la piattaforma *MediaLibrary* per prendere in prestito *e-book* e accedere a risorse elettroniche (periodici *on-line*, musica, corsi *on-line*), con le modalità indicate nel sito web, alla sezione *Usare la biblioteca*;
 - b) prenotare il prestito di libri, controllare lo stato delle proprie prenotazioni e le scadenze dei propri prestiti, prorogare ove possibile i medesimi;
 - c) creare un profilo personale su cui salvare le proprie ricerche e conservare memoria dei documenti presi in prestito;
 - d) inserire proposte di acquisto e verificare lo stato dell'iter della proposta stessa (5.5);
 - e) commentare e/o votare i libri e i documenti posseduti dalle Biblioteche civiche;

- f) se ammessi a fruire dei libri parlati (5.3.15), possono effettuare il download dal catalogo dei libri parlati disponibili in formato digitale.

5.8. Servizi di riproduzione

1. Nelle sedi provviste di fotocopiatrice per il pubblico (elencate nel sito web) è possibile fotocopiare in self-service libri e altri documenti posseduti dalle Biblioteche civiche, nei limiti e modi previsti dalle norme sul diritto d'autore.
2. Presso la Biblioteca civica centrale e la Biblioteca civica musicale "Andrea Della Corte" si possono ottenere anche altri tipi di riproduzione (foto e scansioni digitali, fotocopie da microfilm ecc.).
3. 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 culturali e di promozione della lettura

1. Le Biblioteche civiche organizzano conferenze, incontri culturali, gruppi di lettura, mostre, esposizioni bibliografiche e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza delle proprie collezioni e l'utilizzo dei servizi, nonché la lettura, l'informazione, l'educazione permanente, la socializzazione, nel rispetto della diversità e della multiculturalità.
2. Per la partecipazione a corsi e ad altre attività a numero chiuso, è necessario essere iscritti ai servizi delle Biblioteche civiche torinesi.

5.10. Visite guidate

1. Le Biblioteche civiche organizzano visite alle proprie sedi, durante le quali il personale illustra i servizi offerti al pubblico.
2. È necessario prenotare la visita presso la biblioteca prescelta.
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:
 - libri parlati e audiolibri;
 - libri a grandi caratteri;
 - libri in formato tattile;
 - libri elettronici in formato accessibile.
2. Nelle sedi per le quali compare l'indicazione nel sito web sono inoltre disponibili:
 - ausilii per ipovedenti (videoingranditori);
 - scanner con OCR (riconoscimento ottico dei caratteri) e sintesi vocale;
 - ausilii per l'accesso dei disabili motorii alle postazioni informatiche.
3. Le condizioni d'uso dei servizi, la disponibilità delle raccolte in formato accessibile e le sedi presso cui sono disponibili gli ausilii sono indicate nella sezione *Letture accessibili* del sito web delle Biblioteche civiche torinesi.

5.12.0. Iscrizione ai servizi

1. È necessaria l'iscrizione ai servizi delle Biblioteche civiche torinesi, per la fruizione dei seguenti servizi: prestito, prestito intrasistema, *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 e può essere effettuata in una qualsiasi sede delle Biblioteche civiche o in un punto di servizio convenzionato abilitato alle iscrizioni.

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. 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 dalle Biblioteche civiche 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.

5.12.2. Tessera d'iscrizione

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

2. Tale tessera è unica, utilizzabile presso tutte le sedi delle Biblioteche civiche torinesi.

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

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



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

5.13. Orari di apertura, indirizzi 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 e dalle caratteristiche delle singole sedi.

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, le Biblioteche civiche possono osservare un orario di apertura modificato o ridotto.


<p>Biblioteca civica centrale </p> <p>Via della Cittadella, 5 - 10122 Torino Tel. (+39) 01101129803/05/14 - fax (+39) 01101129830 e-mail biblioteca.centrale@comune.torino.it</p>	<p>Orari: lunedì 15.00-19.55; dal martedì al venerdì 8.15-19.55; sabato 10.30-18.00 L'iscrizione ai servizi e la distribuzione dei documenti terminano 20 minuti prima dell'ora di chiusura. Il servizio Internet può essere fruito fino a 15 minuti prima della chiusura della biblioteca.</p>
<p>Biblioteca civica musicale Andrea Della Corte </p> <p>Corso Francia 186 - 10145 Torino Tel. (+39) 01101138350/51/60/61 e-mail biblioteca.musicale@comune.torino.it</p>	<p>Orari: lunedì, martedì e giovedì: dalle 9.15 alle 18.45; mercoledì e venerdì: dalle 9.15 alle 16.45 L'iscrizione ai servizi e la distribuzione e il prestito dei documenti terminano 10 minuti prima dell'ora di chiusura.</p>

<p>Biblioteche zonali</p>	
<p>Biblioteca civica Rita Atria </p> <p>Strada San Mauro, 26/A (nel cortile interno) - 10156 Torino Tel. (+39) 3466501037 e-mail biblioteca.ritaatria@comune.torino.it</p>	<p>Orari: dal lunedì al mercoledì 13.45-18.45 (il mercoledì sono previste attività culturali in biblioteca); giovedì e venerdì 8.30-14.00 L'iscrizione ai servizi e il prestito dei documenti terminano 10 minuti prima dell'ora di chiusura.</p>
<p>Biblioteca civica Dietrich Bonhoeffer </p> <p>Corso Corsica, 55 - 10135 Torino Tel. (+39) 01101135992 - fax (+39) 01101135993 e-mail biblioteca.bonhoeffer@comune.torino.it</p>	<p>Orari: lunedì 15.00-19.55; dal martedì al venerdì 8.15-19.55; sabato 10.30-18.00 L'iscrizione ai servizi e il prestito dei documenti terminano 10 minuti prima dell'ora di chiusura. Il servizio Internet può essere fruito fino a 15 minuti prima della chiusura della biblioteca.</p>
<p>Biblioteca civica Italo Calvino </p> <p>Lungo Dora Agrigento, 94 - 10152 Torino Tel. (+39) 01101120740/41 - fax (+39) 01101120777 e-mail biblioteca.calvino@comune.torino.it</p>	<p>Orari: lunedì 15.00-19.45; martedì e mercoledì 14.00-19.45; da giovedì a sabato 8.15-14.00 L'iscrizione ai servizi e il prestito dei documenti terminano 10 minuti prima dell'ora di chiusura. Il servizio Internet può essere fruito fino a 15 minuti prima della chiusura della biblioteca.</p>
<p>Biblioteca civica Luigi Carluccio </p> <p>Via Monte Ortigara, 95 - 10141 Torino Tel. (+39) 01101128790 e-mail biblioteca.carluccio@comune.torino.it</p>	<p>Orari: lunedì 15.00-19.55; dal martedì al venerdì 8.15-19.55; sabato 10.30-18.00 L'iscrizione ai servizi e il prestito dei documenti terminano 10 minuti prima dell'ora di chiusura. Il servizio Internet può essere fruito fino a 15 minuti prima della chiusura della biblioteca.</p>
<p>Biblioteca civica Cascina Marchesa </p> <p>C.so Vercelli, 141/7 - 10155 Torino Tel. (+39) 01101129230 - fax (+39) 01101129210 e-mail biblioteca.marchesa@comune.torino.it</p>	<p>Orari: lunedì 15.00-19.45; martedì e mercoledì 14.00-19.45; dal giovedì al sabato 8.15-14.00 L'iscrizione ai servizi e il prestito dei documenti terminano 10 minuti prima dell'ora di chiusura. Il servizio Internet può essere fruito fino a 15 minuti prima della chiusura della biblioteca.</p>
<p>Biblioteca civica Francesco Cognasso </p> <p>Corso Cincinnato, 115 - 10151 Torino Tel. (+39) 01101138526 - fax (+39) 01101138534 e-mail biblioteca.cognasso@comune.torino.it</p>	<p>Orari: lunedì 15.00-19.55; dal martedì al venerdì 8.15-19.55; sabato 10.30-18.00 L'iscrizione ai servizi e il prestito dei documenti terminano 10 minuti prima dell'ora di chiusura. Il servizio Internet può essere fruito fino a 15 minuti prima della chiusura della biblioteca.</p>

<p>Punto prestito Gabriele D'Annunzio </p> <p>Via Saccarelli, 18 - 10144 Torino Tel. (+39) 01101139350 e-mail biblioteca.dannunzio@comune.torino.it</p>	<p>Orari: lunedì 15.00-18.55; mercoledì 10.00-18.55; martedì, giovedì e venerdì 13.00-18.55; sabato chiusa.</p> <p>L'iscrizione ai servizi e il prestito dei documenti terminano 10 minuti prima dell'ora di chiusura. Il servizio Internet può essere fruito fino a 15 minuti prima della chiusura della biblioteca.</p>
<p>Biblioteca civica Alberto Geisser </p> <p>Corso Casale, 5 (Parco Michelotti) - 10131 Torino Tel. (+39) 01101137570 - fax (+39) 01101137580 e-mail biblioteca.geisser@comune.torino.it</p>	<p>Orari: lunedì 15.00-19.45; martedì e mercoledì 14.00-19.45; dal giovedì al sabato 8.15-14.00</p> <p>L'iscrizione ai servizi e il prestito dei documenti terminano 10 minuti prima dell'ora di chiusura. Il servizio Internet può essere fruito fino a 15 minuti prima della chiusura della biblioteca.</p>
<p>Biblioteca civica Natalia Ginzburg </p> <p>Via Cesare Lombroso, 16 (nel cortile interno) - 10125 Torino Tel. (+39) 01101137672 e-mail biblioteca.ginzburg@comune.torino.it</p>	<p>Orari: lunedì 15.00-22.00; martedì 14.00-19.45; mercoledì 14.00-22.00; dal giovedì al sabato 8.15-14.00</p> <p>L'iscrizione ai servizi e il prestito dei documenti terminano 10 minuti prima dell'ora di chiusura. Il servizio Internet può essere fruito fino a 15 minuti prima della chiusura della biblioteca.</p>
<p>Biblioteca civica Primo Levi </p> <p>Via Leoncavallo 17 - 10154 Torino Tel. (+39) 01101131262 - fax (+39) 01101131277 e-mail biblioteca.levi@comune.torino.it</p>	<p>Orari: lunedì 15.00-19.30; da martedì a venerdì 8.15-19.30; sabato 10.30-18.00</p> <p>L'iscrizione ai servizi e il prestito dei documenti terminano 10 minuti prima dell'ora di chiusura. Il servizio Internet può essere fruito fino a 15 minuti prima della chiusura della biblioteca.</p>
<p>Biblioteca civica don Lorenzo Milani </p> <p>Via dei Pioppi, 43 - 10156 Torino Tel. (+39) 01101132619-20 - fax (+39) 01101132618 e-mail biblioteca.donmilani@comune.torino.it</p>	<p>Orari: lunedì 15.00-19.45; martedì e mercoledì 14.00-19.45; dal giovedì al sabato 8.15-14.00</p> <p>L'iscrizione ai servizi e il prestito dei documenti terminano 10 minuti prima dell'ora di chiusura. Il servizio Internet può essere fruito fino a 15 minuti prima della chiusura della biblioteca.</p>
<p>Biblioteca civica Mirafiori </p> <p>Corso Unione Sovietica, 490 - 10135 Torino Tel. (+39) 0113470637 - fax (+39) 01119704454 e-mail biblioteca.mirafiori@comune.torino.it</p>	<p>Orari: martedì e mercoledì dalle 9.00 alle 13.00; giovedì e venerdì dalle 15.00 alle 19.00; sabato dalle 14.00 alle 18.00</p> <p>L'iscrizione ai servizi e il prestito dei documenti terminano 10 minuti prima dell'ora di chiusura. Il servizio Internet può essere fruito fino a 15 minuti prima della chiusura della biblioteca.</p>
<p>Biblioteca civica Alessandro Passerin d'Entrèves </p> <p>Via Guido Reni 102 - 10136 Torino Tel. (+39) 01101135290 - fax (+39) 01101135205 e-mail biblioteca.passerin@comune.torino.it</p>	<p>Orari: lunedì 15.00-19.45; martedì e mercoledì 14.00-19.45; dal giovedì al sabato 8.15-14.00</p> <p>Sala giornali: lunedì 15.00-19.45; dal martedì al venerdì 8.15-19.45; sabato 8.15-14.00</p> <p>L'iscrizione ai servizi e il prestito dei documenti terminano 10 minuti prima dell'ora di chiusura. Il servizio Internet può essere fruito fino a 15 minuti prima della chiusura della biblioteca.</p>

<p>Biblioteca civica Cesare Pavese </p> <p>Via Candiolo, 79 - 10127 Torino Tel. (+39) 01101137080 - Fax. (+39) 01101137089 e-mail biblioteca.pavese@comune.torino.it</p>	<p>Orari: lunedì 15.00-19.45; martedì e mercoledì 14.15-19.45; dal giovedì al sabato 8.30-14.00 L'iscrizione ai servizi e il prestito dei documenti terminano 10 minuti prima dell'ora di chiusura. Il servizio Internet può essere fruito fino a 15 minuti prima della chiusura della biblioteca.</p>
<p>Biblioteca civica Torino-Centro </p> <p>Piazzetta Università dei Matri Minusieri, 2 - 10122 Torino Tel. (+39) 01101131891/31890 e-mail biblioteca.tocentro@comune.torino.it</p>	<p>Orari: lunedì 15.00-19.45; martedì e mercoledì 14.00-19.45; da giovedì a sabato 8.15-14.00 L'iscrizione ai servizi e il prestito dei documenti terminano 10 minuti prima dell'ora di chiusura. Il servizio Internet può essere fruito fino a 15 minuti prima della chiusura della biblioteca.</p>
<p>Biblioteca civica Villa Amoretti </p> <p>Corso Orbassano, 200 - 10137 Torino Tel. (+39) 01101138604/5 - fax (+39) 01101138619 e-mail biblioteca.amoretti@comune.torino.it</p>	<p>Orari: lunedì 15.00-19.55; dal martedì al venerdì 8.15-19.55; sabato 10.30-18.00 Sala giornali (Aranciera): lunedì 15.00-19.30; dal martedì al venerdì 8.15-19.30; sabato 10.30-17.30 L'iscrizione ai servizi e il prestito dei documenti terminano 10 minuti prima dell'ora di chiusura. Il servizio Internet può essere fruito fino a 15 minuti prima della chiusura della biblioteca.</p>

<p>Biblioteche carcerarie</p>	
<p>Biblioteca civica nella Casa Circondariale Lorusso e Cutugno Via Pianezza, 300 - 10151 Torino</p>	<p>Orari: dal lunedì al sabato dalle 9.00 alle 12.00 (esclusivamente per i detenuti ed il personale)</p>
<p>Biblioteca civica nella Casa Circondariale Lorusso e Cutugno Sezione femminile Via Pianezza, 300 - 10151 Torino</p>	<p>Orari: dal lunedì al sabato dalle 9.00 alle 12.00 (esclusivamente per le detenute ed il personale)</p>
<p>Biblioteca civica nell'Istituto penale per i minorenni F. Aperti Via Berruti e Ferrero, 3 - 10135 Torino</p>	<p>Orari: martedì dalle 14.30 alle 16.30; giovedì dalle 9.00 alle 12.00 ed eventuali altri giorni concordati preventivamente (riservata ai minori dell'Istituto)</p>

<p>Altre strutture, servizi e punti di servizio convenzionati</p>	
<p>Mausoleo della Bela Rosin </p> <p>Strada Castello di Mirafiori, 148/7 - 10135 Torino Tel. (+39) 01101129836/55/58/63 (Biblioteca civica centrale) e-mail mausoleo.belarosin@comune.torino.it</p>	<p>Orari: aprile-ottobre: dal mercoledì alla domenica ore 10.00-12.00 e 15.30-19.30; novembre-marzo: venerdì, sabato e domenica ore 10.00-12.00 e 14.30-17.00</p>
<p>L'elenco completo e aggiornato dei punti di servizio esterni e/o convenzionati con le Biblioteche civiche torinesi è consultabile sul sito web, a partire dalla sezione <i>Sedi e orari</i>.</p>	

5.14. Utilizzo degli armadietti per le borse

1. Per agevolare la frequenza della Sala Manoscritti e rari, la Biblioteca civica centrale mette a disposizione alcuni armadietti per il deposito di borse e altri effetti personali, al secondo piano, nel corridoio di accesso alla Sala.
2. L'uso degli armadietti per le borse da parte degli utenti comporta l'automatica accettazione delle condizioni di seguito indicate.

5.14.1. Responsabilità dei beni depositati

1. Il personale della Biblioteca civica centrale non svolge funzioni di custodia degli armadietti per le borse.
2. Alla Città di Torino e per essa al Servizio Biblioteche non può pertanto essere addebitata alcuna responsabilità in merito ai beni depositati in tali armadietti.

5.14.2. Modalità d'uso degli armadietti per le borse.

1. Ogni armadietto per il deposito di borse e altri effetti personali è provvisto di una chiave numerata, che i frequentatori possono ritirare presso la Sala Manoscritti, dietro consegna di un documento di identità o di riconoscimento valido ai sensi di legge e devono portare con sé durante la permanenza all'interno dell'edificio, riconsegnandola entro il termine giornaliero di apertura al pubblico del servizio.
2. È vietato lasciare effetti personali all'interno degli armadietti oltre il termine giornaliero di apertura al pubblico del servizio.

5.14.3. Copie di sicurezza delle chiavi

1. La Biblioteca dispone di una copia delle chiavi di tutti gli armadietti. Le chiavi sono collocate in una busta chiusa e sigillata conservata in cassaforte.
2. L'uso di tali chiavi è consentito al personale della biblioteca nei casi espressamente descritti ai punti 5.14.4 e 5.14.5.

5.14.4. Smarrimento della chiave

1. L'utente che smarrisca la chiave è tenuto a compilare una apposita dichiarazione di smarrimento e a rimborsare integralmente le spese che la Biblioteca dovrà sostenere per la sostituzione del blocco-serratura dell'armadietto.

5.14.5. Mancato ritiro degli oggetti personali

1. In caso di mancata riconsegna della chiave entro l'orario di chiusura, il personale della biblioteca ha facoltà di provvedere all'apertura dell'armadietto con la copia di sicurezza della chiave di cui al punto 5.14.3, avvalendosi ordinariamente della collaborazione della Polizia municipale.
2. Il materiale reperito sarà collocato in una busta chiusa contrassegnata con il numero dell'armadietto e la data di prelievo, venendo collocato in deposito per 30 giorni naturali e consecutivi.
3. Dopo tale termine, il materiale reperito sarà inviato all'Ufficio comunale Oggetti rinvenuti.
4. In analogia a quanto disposto al punto 5.14.1, al personale della Biblioteca non può essere addebitata alcuna responsabilità in merito all'integrità e alla consistenza del materiale rinvenuto nell'armadietto.

5.15. Oggetti rinvenuti nelle biblioteche civiche torinesi

1. Gli oggetti rinvenuti nelle sedi delle Biblioteche civiche torinesi sono conservati per un periodo di 30 giorni a disposizione degli utenti che li abbiano persi o dimenticati, dopodiché vengono inviati all'Ufficio comunale Oggetti rinvenuti.

6. INFORMAZIONI E ASSISTENZA

1. Informazioni sui servizi delle Biblioteche civiche e sulle modalità di fruizione degli stessi possono essere ottenute:

- a) al banco informazioni nelle sedi del Sistema bibliotecario urbano;
- b) consultando il sito web delle Biblioteche civiche torinesi;
- c) per telefono, contattando l'Ufficio informazioni della Biblioteca civica centrale (tel. 01101129812) o le singole sedi;
- d) via e-mail all'indirizzo [bibiblioteche.civiche@comune.torino.it](mailto:biblioteche.civiche@comune.torino.it).

2. Gli indirizzi, i numeri di telefono e gli orari di apertura al pubblico sono indicati al precedente punto 5.13 e nel sito web.

7. SEGNALAZIONI E RECLAMI

1. È possibile presentare segnalazioni, suggerimenti, apprezzamenti e reclami:

- a) compilando la modulistica a disposizione presso ogni sede del Servizio Biblioteche (Modello MGD_S04_16);
- b) rivolgendosi allo Sportello del Cittadino della Città di Torino;
- c) via posta ordinaria o elettronica o PEC Biblioteche@cert.comune.torino.it;
- d) via fax 01101129830;
- e) via Community (<http://bct.comperio.it/community/forum/system/>).

2. Sarà dato riscontro entro i termini previsti dalla normativa vigente.

8. SANZIONI

1. La Direzione delle Biblioteche civiche torinesi, con provvedimento motivato e dandone preventiva informazione al Sindaco e al Segretario generale del Comune di Torino, ha facoltà di escludere dall'accesso alle sedi e ai servizi coloro che contravvengano alle disposizioni contenute nella presente Carta dei servizi o alle altre disposizioni che regolano i servizi e le attività delle Biblioteche civiche torinesi, restando con questo impregiudicati ogni responsabilità civile o penale e l'obbligo del risarcimento di eventuali sottrazioni, smarrimenti o danneggiamenti di qualsiasi natura.

2. I Responsabili delle sedi o chi ne fa in loro assenza le veci, possono allontanare dalla sede coloro che si rifiutino di ottemperare alla presente Carta dei servizi o alle altre disposizioni che regolano i servizi e le attività delle Biblioteche civiche torinesi, o che comunque impediscano o turbino, con il proprio comportamento, il normale funzionamento del servizio e la fruizione da parte degli altri utenti.

3. Chi sia stato allontanato ai sensi del precedente comma 2, non può rientrare nella sede fino al successivo giorno di apertura.

4. Qualora gli interessati rifiutino di allontanarsi, si applica quanto previsto dall'art. 8 comma 3 del vigente Regolamento di Polizia urbana.

5. L'applicazione di sanzioni si ispira a criteri di proporzionalità rispetto all'entità delle trasgressioni sanzionate e di progressività rispetto al loro ripetersi.

9.0. PRINCIPI E STANDARD DI QUALITÀ PER L' EROGAZIONE DEI SERVIZI

1. Nell'erogare i propri servizi le Biblioteche civiche torinesi, perseguendo le finalità di cui al punto 2. della presente Carta, si impegnano a garantire il rispetto dei principi generali di seguito indicati.

9.0.1. Uguaglianza

1. Le Biblioteche civiche torinesi forniscono i loro servizi nel rispetto del principio di uguaglianza per tutti, senza nessuna distinzione di età, sesso, razza, religione, nazionalità, etnia, lingua, opinioni e condizione sociale.

9.0.2. Imparzialità e riservatezza

1. I servizi sono erogati secondo principi di imparzialità, obiettività, equità, evitando condizionamenti di natura commerciale e qualsiasi censura ideologica, politica o religiosa.
2. Le Biblioteche civiche, nel rispetto delle leggi vigenti, garantiscono la riservatezza delle informazioni e dei dati personali acquisiti nell'erogazione dei loro servizi.

9.0.3. Continuità

1. L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite, è assicurata con continuità e regolarità.
2. Eventuali variazioni o interruzioni nell'erogazione del servizio sono preventivamente o comunque tempestivamente pubblicizzate e sono effettuate in modo da ridurre il più possibile i disagi per gli utenti.

9.0.4. Diritto di scelta

1. La gestione dei servizi e delle attività è orientata a offrire a tutti la maggiore parità effettiva nelle condizioni di accesso e di scelta delle fonti documentarie e informative, facilitando e promuovendo le capacità individuali di ricerca e fruizione

9.0.5. Partecipazione

1. Le Biblioteche civiche torinesi promuovono attraverso una puntuale e tempestiva informazione, anche attraverso il sito web, la fruizione consapevole dei servizi e delle attività offerti.
2. Sono garantiti modi e forme per inoltrare segnalazioni, proposte, apprezzamenti e reclami.

9.0.6. Efficacia ed efficienza

1. Le Biblioteche civiche torinesi hanno tra i loro obiettivi principali il continuo miglioramento dei servizi offerti, in base alle risorse disponibili, nel rispetto dei criteri di efficacia e di efficienza, nonché degli standard di qualità pianificati.
2. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati, al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze degli utenti.

9.0.7. Accessibilità

1. Gli orari di apertura e le modalità di accesso e di utilizzazione dei servizi sono orientati al perseguimento del principio della migliore fruibilità pubblica possibile.
2. In coerenza con l'impegno dell'Amministrazione comunale alla rimozione delle barriere architettoniche, compatibilmente con le risorse disponibili, le Biblioteche civiche sono a loro volta impegnate a realizzare condizioni di massima parità nella fruizione degli spazi e dei servizi.
3. Eventuali variazioni dell'orario di apertura o sospensioni di singoli servizi vengono comunicate in anticipo al pubblico, salvo casi di forza maggiore.

9.0.8. Gratuità

1. I servizi di base (l'accesso alle sedi, l'emissione della tessera dei servizi, la consultazione e la lettura in sede, il prestito locale e quello intrasistema, l'uso delle postazioni internet e della rete *wireless*, la partecipazione alle attività culturali e a una parte dei corsi) sono gratuiti.
2. Sono a pagamento alcuni servizi aggiuntivi (quali la fotocopiatura e le altre forme di riproduzione documentaria, il prestito interbibliotecario).

3. Possono altresì essere a pagamento corsi, concerti e altre iniziative e attività culturali ospitati nell'ambito delle collaborazioni con altri enti e associazioni o comunque organizzati da soggetti esterni con il patrocinio di enti pubblici.

4. L'indicazione dei servizi a pagamento, con l'indicazione delle tariffe, è reperibile nel sito web delle Biblioteche civiche torinesi.

9.1. Specifiche di qualità

Le Biblioteche civiche torinesi partecipano al Progetto Qualità della Città di Torino e si impegnano ad assicurare i seguenti standard di qualità:

Prestazione	Caratteristica del servizio	livello qualità programmato unità misura
Iscrizione ai servizi delle Biblioteche civiche	Tempistiche di iscrizione	La tessera di iscrizione viene rilasciata contestualmente alla richiesta
Prestito, prenotazione e restituzione	Tempistiche della registrazione del prestito	La registrazione del prestito è contestuale alla richiesta
	Tempistiche del prestito dopo prenotazione	Il documento prenotato diviene prestabile in qualsiasi sede entro 18 giorni, dal momento in cui risulta disponibile in qualsiasi altra sede
	Tempistiche di registrazione della restituzione	La registrazione della restituzione è contestuale alla richiesta
	Prestito interbibliotecario (ILL)	La richiesta di prestito alla Biblioteca prestante è effettuata entro 3 giorni lavorativi
Servizio di assistenza all'utenza	Disponibilità al banco informazioni presidiato ove previsto	Rispetto dell'orario di apertura delle sedi