

**Carta dei Servizi della BIBLIOTECA CIVICA "A. Fangareggi" di San Maurizio Canavese**  
*Approvata con Delibera del Consiglio di Amministrazione del 15 marzo 2017*

**INDICE**

1. Definizione e scopi	p. 2
2. Missione della Biblioteca	p. 2
3. Sede	p. 2
4. Recapiti telefonici, sito internet e indirizzi di posta elettronica	p. 2
5. Orario di apertura al pubblico	p. 3
6. Raccolte documentarie	p. 3
7. Servizi	p. 4
7.1 Consultazione e studio in sede	p. 4
7.2 Reference	p. 4
7.3 Prestito Locale	p. 5
7.4 Opere escluse dal prestito	p. 5
7.5 Prenotazioni	p. 5
7.6 Prestito interbibliotecario	p. 5
7.6.1 Circolazione libraria	p. 5
7.6.2 DD (Document Delivery)	p. 6
7.6.3 ILL SBN (Inter Library Loan)	p. 6
7.7 Fotoriproduzioni	p. 6
7.8 Postazioni pc, Internet, Connessione wifi e prestito LLE	p. 7
7.8.1 Postazioni PC	p. 7
7.8.2 Internet	p. 7
7.8.3 Connessione wifi	p. 8
7.8.4 Prestito LLE	p. 8
7.9 Servizi in remoto	p. 9
8. Emeroteca	p. 9
9. Bachecca degli utenti	p. 9
10. Tutela degli utenti	p. 10
10.1 Reclami	p. 10
10.2 Tutela della privacy	p. 10
11. Doveri degli utenti	p. 10
12. Fattori di qualità, indicatori, standard di qualità e obiettivi di miglioramento	p. 11
12.1 Definizione	p. 11
12.2 Indicatori e standard di qualità	p. 11
12.3 Livello di ricettività	p. 11
12.4 Tempi e modalità nell'erogazione dei servizi	p. 11
 Allegato A	 p. 11-13
Allegato B	p. 15

## Carta dei Servizi della BIBLIOTECA CIVICA "A. Fangareggi" di San Maurizio Canavese

### 1. Definizione e scopi.

La "carta dei servizi", prevista all'articolo 14 del Regolamento, è un insieme di obblighi che disegna e codifica i servizi erogati all'utenza, ne individua gli standard qualitativi e stabilisce un rapporto di corresponsabilità nella fruizione dei medesimi.

Il documento è pubblicato sul sito della Fondazione Bibliopan [www.bibliopan.it](http://www.bibliopan.it) e può essere consultato o richiesto in forma cartacea al personale della Biblioteca.

Questo strumento consente agli utenti di verificare il rispetto degli impegni assunti e dà parimenti la possibilità di esprimere valutazioni sia in forma di suggerimento che di reclamo.

La carta dei servizi, per sua natura, quindi, viene sottoposta a periodiche revisioni ed emendamenti, al fine di garantire sempre una corretta descrizione dei servizi offerti.

### 2. Missione della Biblioteca.

La Biblioteca Civica "A. Fangareggi" si pone l'obiettivo di garantire il libero accesso alle informazioni, dando un contributo tangibile in tema di formazione culturale, favorendo la socialità e un proficuo impiego del tempo libero.

In ottemperanza ai "Principi fondamentali sull'erogazione dei servizi pubblici" (Direttiva del. Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994), la Biblioteca si impegna a rispettare i principi di:

- **Uguaglianza**, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinioni politiche, condizione sociale e grado di istruzione, impegnandosi a rimuovere eventuali inefficienze e a promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.
- **Imparzialità**, garantendo un'erogazione uniforme dei servizi, senza ricorrere ad eccezioni individuali.
- **Continuità**, garantendo regolarità nell'orario di apertura.  
In caso di difficoltà e impedimenti la Biblioteca si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.
- **Partecipazione**, tenendo conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti e reclami formulati dagli utenti. Si reputa infatti di imprescindibile importanza la corresponsabilità tra tecnici e utenza nella gestione e fruizione del servizio.
- **Efficienza ed efficacia**, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al fine di perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo.

### 3. Sede

La Biblioteca Civica "A. Fangareggi" si trova nell'Edificio denominato "Umberto I", sede della Fondazione Bibliopan. L'ingresso preferenziale è situato in Via Carlo Alberto 21/A.

L'edificio non presenta barriere architettoniche per l'accesso, tuttavia, è presente, all'interno, una scala per raggiungere le scaffalature poste su soppalco. Al fine di ovviare, il personale mette a disposizione degli utenti diversamente abili le risorse che non possono raggiungere di persona.

### 4. Recapiti telefonici, sito internet e indirizzi di posta elettronica:

Gli utenti possono servirsi dei seguenti recapiti per interfacciare il servizio:

telefono: 011-9279509

sito internet: [www.bibliopan.it](http://www.bibliopan.it)

e-mail: [biblioteca@bibliopan.it](mailto:biblioteca@bibliopan.it)

e-mail: [biblioteca@comune.sanmauriziocanavese.to.it](mailto:biblioteca@comune.sanmauriziocanavese.to.it)

## 5. Orario di apertura al pubblico

La Biblioteca rispetta i seguenti orari di apertura al pubblico:

<i>Giorno</i>	<i>Mattino</i>	<i>Pomeriggio</i>
Lunedì	Chiuso	15.00-18.00
Martedì	Chiuso	15.00-18.00
Mercoledì	9.00-12.00	15.00-18.00
Giovedì	Chiuso	15.00-18.00
Venerdì	9.00-12.00	15.00-18.00
Sabato	9.00-12.00	Chiuso

L'accesso ai servizi della biblioteca è assolutamente gratuito ed è vincolato agli orari di apertura sopra indicati, rispetto ai quali non sono ammesse deroghe di sorta.

Non sono previste variazioni di orario nel periodo estivo.

Le variazioni di orario occasionali saranno tempestivamente comunicate dal personale mediante esposizione in bacheca degli avvisi corredati da data di affissione e menzione sul sito della Fondazione. Eventuali variazioni finalizzate all'ampliamento dell'attuale orario di apertura, verranno pubblicate su canali istituzionali e di fatto, sostituiranno l'orario attualmente in vigore.

## 6. Raccolte documentarie:

La biblioteca è dotata di "scaffalature aperte", ovvero di arredi in cui le collezioni sono esposte in modo da essere prontamente fruite da parte dell'utenza. È possibile, in altri termini, accedere liberamente agli scaffali e reperire autonomamente i libri oggetto di interesse.

La biblioteca cura l'aggiornamento e lo sviluppo delle raccolte mediante acquisti e scarti periodici. Cura inoltre il mantenimento del catalogo informatico condiviso in rete con le Biblioteche aderenti allo SBAM, in modo da rendere prontamente disponibili le informazioni in esse contenute.

Le scelte di acquisto vengono effettuate dai bibliotecari, in piena autonomia professionale, attraverso una valutazione delle collezioni nel loro complesso e l'analisi dell'offerta editoriale.

Gli acquisti coprono in modo omogeneo i diversi ambiti del sapere, e tengono conto dei vari livelli di approfondimento necessari per rispondere alle esigenze di un pubblico diversificato, della rilevanza in termini di contenuto e dell'autorevolezza dell'autore, della coerenza con le raccolte preesistenti e della pluralità di punti di vista.

Eventuali doni verranno valutati e accettati se coerenti con le collezioni, e subordinatamente allo spazio disponibile a scaffale.

Per quanto concerne le operazioni di scarto periodiche, la biblioteca adotta il criterio che tiene conto dei seguenti fattori:

- a. Attualità del contenuto (età del documento e validità delle informazioni contenute)
- b. Uso (tempo trascorso dall'ultimo prestito)
- c. Regola SMUSI relativamente al valore del contenuto, qualità dell'informazione e stato di conservazione:
  - Scorretto, informazione falsa
  - Mediocre, superficiale, ordinario
  - Usato, deteriorato, di sgradevole aspetto
  - Sorpassato
  - Inappropriato, incoerente con le raccolte

## 7. Servizi

I servizi offerti dalla biblioteca sono i seguenti:

- Consultazione e studio in sede.
- Reference.
- Prestito Locale.
- Prestito interbibliotecario.
- Fotoriproduzioni.
- Internet, postazioni pc, connessione wifi e prestito di LLE.
- Servizi in remoto.

### 7.1 Consultazione e studio in sede.

Gli utenti hanno la possibilità di accedere liberamente agli scaffali e consultare i libri di loro interesse e di utilizzare gli spazi deputati alla lettura.

Gli utenti hanno inoltre la possibilità di svolgere attività di studio con i propri libri.

Borse e zaini di proprietà personale, non essendo stati predisposti spazi idonei, possono essere introdotti nell'area deputata allo studio sotto la propria cura e responsabilità.

È possibile introdurre ed utilizzare computer portatili personali e fruire del collegamento wi-fi, secondo quanto riportato nel relativo paragrafo.

### 7.2 Reference

#### **Catalogo elettronico**

Tutte le informazioni relative al Sistema Bibliotecario dell'Area Metropolitana, ivi compreso il catalogo, sono reperibili all'indirizzo [www.sbam.erasmo.it](http://www.sbam.erasmo.it).

Il catalogo, che comprende la descrizione bibliografica del materiale posseduto, è sottoposto ad aggiornamento giornaliero.

Le informazioni relative alla disponibilità sono aggiornate in tempo reale.

#### **Reference e consulenza bibliografica**

Il personale della biblioteca supporta gli utenti nella ricerca del materiale documentario e informativo servendosi di più opac (*On-line public access catalogue*) e banche dati, se richiesto dalla tipologia di ricerca. Il servizio ha, di norma, tempi di esecuzione immediati.

Nel caso di richieste specialistiche o ricerche di particolare complessità, il personale concorderà con l'utente i tempi di risposta, che non possono comunque superare i 7 gg. dalla data di richiesta.

#### **Servizio di informazione a distanza**

L'indirizzo di poste elettronica [biblioteca@bibliopan.it](mailto:biblioteca@bibliopan.it) e il numero di telefono 011.927.9509 possono essere utilizzati per:

- Richiedere di verificare la presenza in loco dei titoli desiderati;
- Richiedere al personale la prenotazione di libri "in locale" e nel Sistema;
- Richiedere la proroga di prestiti in scadenza;

La risposta è data in giornata, sia per le richieste effettuate telefoniche che elettroniche.

## Carta dei Servizi della BIBLIOTECA CIVICA "A. Fangareggi" di San Maurizio Canavese

### 7.3 Prestito Locale

Sono ammessi al prestito gli Utenti regolarmente iscritti allo SBAM che si qualifichino come tali poiché in possesso della tessera (o codice fiscale).

Il prestito è nominale, personale e non può essere ceduto a terzi.

Il servizio è gratuito ed è concesso fino ad un massimo di trenta documenti per tessera.

La durata del prestito per i libri è fissata in trenta giorni, prorogabile per una volta, solo in caso di assenza di prenotazioni da parte di terzi sul medesimo titolo.

La durata del prestito per CD e DVD è fissata in dieci giorni, non prorogabile.

### 7.4 Beni esclusi dal prestito.

Sono esclusi dal prestito: quotidiani, settimanali e periodici presenti nell'emeroteca, nonché enciclopedie, dizionari, atlanti presenti sia nella sezione consultazione ragazzi che nella sezione consultazione adulti, libri di pregio presenti nella sezione ragazzi.

### 7.5 Prenotazioni

Ciascun utente ha diritto alla registrazione di un massimo di 5 prenotazioni per volta. Fino a quando almeno una di queste non sarà stata evasa, non sarà possibile avvalersi di questo servizio.

L'avviso di disponibilità viene notificato o via sms, o via mail, o telefonicamente, sulla base dei dati rilasciati dall'utente all'atto dell'iscrizione.

L'utente ha 7 gg. di tempo, festivi compresi, per effettuare il ritiro del materiale a partire dalla data di notifica.

### 7.6 Prestito interbibliotecario

#### 7.6.1 Circolazione libraria

Nel caso in cui la Biblioteca civica non disponga del libro richiesto dall'utente ma esso sia presente in una qualunque biblioteca aderente allo SBAM, è possibile ricorrere alla procedura di "Circolazione libraria", totalmente gratuita per l'utente.

È possibile effettuare prenotazioni su documenti di diverse tipologie.

Il prestito del materiale librario dura ventuno giorni dal momento della consegna; l'eventuale proroga può essere concessa per altri ventuno giorni, purché la richiesta venga inoltrata entro il termine di scadenza e non siano registrate prenotazioni da parte di terzi sul medesimo titolo.

La proroga può essere effettuata:

1. Contattando la biblioteca proprietaria e mittente dei materiali;
2. Contattando la biblioteca destinataria dei materiali;
3. Iscrivendosi ai servizi web dello SBAM e visualizzando la propria tessera virtuale.

La consegna del materiale librario proveniente dalla circolazione libraria avviene settimanalmente, il mercoledì pomeriggio: i documenti in arrivo sono disponibili dopo le 16.30 di ogni mercoledì.

L'evasione della prenotazione è subordinata alle tempistiche e modalità operative della Biblioteca a cui la prenotazione stessa è stata indirizzata.

L'Utente può ritirare i documenti richiesti nei sei giorni compresi tra un passaggio e l'altro del corriere (quindi da mercoledì dopo le 16.30 al martedì successivo entro le ore 18.00). Il software dispone di un sistema di notifica o via sms o via mail e "avverte" l'utente dell'arrivo in sede dei materiali richiesti.

## Carta dei Servizi della BIBLIOTECA CIVICA "A. Fangareggi" di San Maurizio Canavese

In caso di mancato ritiro, i documenti vengono inviati nuovamente alle biblioteche proprietarie attraverso il Centro Unico di Smistamento dello SBAM di Beinasco (To). Non è infatti possibile tenere in giacenza il materiale proprietà delle altre biblioteche.

Il prestito di CD e DVD dura dieci giorni dal momento della consegna; non è prevista la possibilità di una proroga del prestito per questi materiali.

### 7.6.2 DD (Document Delivery)

Il Document Delivery è il servizio di fornitura delle riproduzioni di documenti, o parte di essi, posseduti dalle Biblioteche. Si tratta di un servizio che interessa soprattutto le riviste e, in misura minore, anche i libri.

Nel rispetto delle norme sul diritto d'autore (non si può superare, in genere, il 15% di pagine del fascicolo o del volume, escluse le pagine di pubblicità); si forniscono riproduzioni di documenti reperiti presso altre biblioteche, o inviati ad altre biblioteche o via fax o mediante spedizione postale (*raccomandata con ricevuta di ritorno per l'Italia e per l'estero*).

Per quanto concerne le richieste effettuate ad altre biblioteche, i costi sono stabiliti dall'Istituzione che fornisce la riproduzione.

**La documentazione ricevuta può essere utilizzata unicamente a scopi di studio.**

### 7.6.3 ILL SBN (Inter Library Loan)

È un servizio nazionale di prestito interbibliotecario e fornitura documenti accessibile gratuitamente su Internet e rivolto ai bibliotecari e agli utenti finali.

Il servizio gestisce la fornitura di documenti e la richiesta di preventivi di spesa; si pone l'obiettivo di migliorare i servizi per le biblioteche e per gli utenti garantendo trasparenza nei tempi di evasione delle richieste.

Modalità e tempi di erogazione sono gli stessi per DD e ILL SBN.

Il servizio prevede un rimborso parziale delle spese sostenute nelle seguenti misure:

- Rimborso spese di logistica e gestione: € 3,00.
- Rimborso spese postali raccomandata con ricevuta di ritorno per l'Italia: € 3,00.
- Rimborso spese postali raccomandata con ricevuta di ritorno per l'estero: € 5,00.
- Rimborso spese per fotocopie in bianco e nero in formato A4: € 0,25 l'una.
- Rimborso spese per fotocopie in bianco e nero in formato A3: € 0,50 l'una.

Il servizio è gratuito solo se la richiesta viene inoltrata a biblioteche che operino in regime di reciproca gratuità.

## 7.7 Fotoriproduzioni

La biblioteca offre il servizio di fotoriproduzioni dei soli documenti presenti in loco, in accordo con le norme vigenti sulla tutela del diritto d'autore.

L'utente è tenuto a rivolgersi al personale della biblioteca e a non utilizzare la strumentazione autonomamente. Le fotoriproduzioni possono essere effettuate solo in bianco e nero. Il servizio prevede il seguente rimborso:

- Rimborso spese per fotoriproduzioni in bianco e nero in formato A4: € 0,25 l'una.
- Rimborso spese per fotoriproduzioni in bianco e nero in formato A3: € 0,50 l'una.

## Carta dei Servizi della BIBLIOTECA CIVICA "A. Fangareggi" di San Maurizio Canavese

### 7.8 Postazioni pc, Internet, Connessione wifi e prestito LLE

#### 7.8.1 Postazioni pc

Sono disponibili due postazioni per l'utilizzo del servizio di videoscrittura e navigazione internet. Gli utenti possono accedere gratuitamente alle postazioni per utilizzare i programmi deputati alla produzione in locale (videoscrittura, calcolo e presentazioni).

#### 7.8.2 Internet

Il Servizio Internet è riconosciuto quale parte integrante delle risorse messe a disposizione della comunità per il soddisfacimento dei bisogni informativi e culturali.

Al servizio sono ammessi gli utenti iscritti alla Biblioteca e i minorenni autorizzati da chi esercita la patria potestà previa compilazione di un modulo dedicato.

È possibile prenotare l'utilizzo di una postazione contattando il personale telefonicamente o via mail. La prima ora di navigazione della settimana è gratuita. Per verificare numero e durata degli accessi, gli utenti sono tenuti a compilare un apposito registro. A partire dalla seconda ora di navigazione sono previsti i seguenti rimborsi:

- Utenti under 18 e over 65: € 0, 80 l'ora.
- Altri utenti: € 1,30 l'ora.

In presenza di postazioni libere potrà essere consentito l'utilizzo per due ore o comunque fino all'arrivo di altri utenti, in modo da garantire la massima accessibilità a tutti. Su richiesta del personale, gli utenti dovranno lasciare libera la postazione.

Gli utenti possono:

- Navigare in www (le postazioni sono protette da un sistema di "content filtering"). La biblioteca non è responsabile dei contenuti delle risorse reperite in rete. La valutazione della qualità delle informazioni è a carico dell'utenza.
- Usare la posta elettronica via webmail.
- Scaricare dati su supporto rimovibile proprio, purchè non protetti da forme di copyright.

Gli utenti non possono:

- Installare programmi o dati sulle postazioni proprietà della Biblioteca.
- Utilizzare sistemi di posta elettronica locale.
- Partecipare a videoconferenze.
- Effettuare telefonate virtuali.
- Effettuare operazioni che richiedano tempi eccedenti l'orario di chiusura della biblioteca.
- Svolgere operazioni che compromettano il funzionamento della Rete.
- Scaricare contenuti protetti da copyright o licenze d'uso.

La violazione delle indicazioni sopra riportate può comportare:

- L'interruzione della sessione di consultazione.
- Sospensione temporanea o definitiva dall'uso del servizio.
- Denuncia all'autorità competente.

## Carta dei Servizi della BIBLIOTECA CIVICA "A. Fangareggi" di San Maurizio Canavese

### 7.8.3 Connessione wi-fi

All'interno dei locali della Biblioteca e nel cortile di pertinenza, è possibile l'accesso in wi-fi (wireless Fidelity) per un massimo di 5 utenze contemporanee. Gli utenti possono accedere con il proprio computer, palmare o altro dispositivo, dopo aver richiesto al personale la password di accesso alla rete. Il servizio sarà fruibile nel solo orario di apertura della biblioteca. La navigazione è gratuita per un massimo di due ore settimanali non consecutive. Per verificare numero e durata degli accessi, gli utenti sono tenuti a compilare un apposito registro. Dalla terza ora in poi saranno previsti i rimborsi sopra riportati per il servizio internet sulle postazioni proprietà della Biblioteca.

### 7.8.4 Prestito LLE (Lettore di Libri Elettronici)

Il prestito di lettori di libri elettronici (eBook reader) è consentito secondo quanto condiviso all'interno dell'Area Nord Est dello SBAM

- Il prestito del lettore di libri elettronici è consentito agli Utenti iscritti al Sistema Bibliotecario dell'Area Metropolitana Torinese (SBAM) che abbiano compiuto il quindicesimo anno di età;
- Il lettore sarà dato in prestito dietro presentazione della tessera dello SBAM o codice fiscale;
- L'Utente che prende in prestito il LLE è personalmente responsabile dei danni, della perdita o del furto del lettore. In tali casi l'utente ha l'obbligo di rimborsare integralmente il costo del lettore alla biblioteca al prezzo di acquisto;
- Il LLE deve essere restituito completo di tutti gli accessori che vengono consegnati al momento del prestito o, in caso contrario, se ne chiederà il rimborso;
- L'utente non dovrà cancellare i file presenti nel LLE. Potrà aggiungerne di propri ma, al momento della riconsegna del LLE dovrà cancellarli;
- Non è consentita la copia dei documenti presenti sul LLE coperti da diritti d'autore su propri supporti di memorizzazione;
- Il prestito del LLE ha la durata di ventuno giorni con una possibilità di rinnovo salvo prenotazioni. Se si desidera, una volta restituito il LLE ci si può nuovamente inserire nella lista di prenotazione per utilizzarlo nuovamente;
- In caso di ritardo nella restituzione del LLE, l'utente incorrerà nella sospensione dai servizi della biblioteca per un periodo almeno pari a cinque volte la durata del ritardo;
- In caso di verifica di funzionamento non corretto del LLE, l'utente è tenuto a comunicarlo immediatamente alla biblioteca e riportare il LLE per consentire le verifiche necessarie. In caso di mancata comunicazione l'utente verrà considerato responsabile del danno, perché il personale della Biblioteca verifica al momento del prestito e della restituzione il corretto funzionamento del dispositivo in presenza dell'Utente;
- Il LLE non può essere prestato a terzi dall'Utente;
- La biblioteca si riserva il diritto di rifiutare il prestito del LLE per giustificate ragioni, su decisione del Responsabile del servizio;
- Il mancato rispetto di quanto previsto dal presente accordo comporta l'esclusione definitiva da tutti i servizi della biblioteca.



## Carta dei Servizi della BIBLIOTECA CIVICA "A. Fangareggi" di San Maurizio Canavese

### 7.9 Servizi in remoto

Iscrivendosi ai servizi web dello SBAM con le credenziali rilasciate all'atto dell'iscrizione, l'utente può, in piena autonomia:

- Verificare la propria situazione in merito ai prestiti effettuati (Storico) ed in corso;
- Verificare la propria situazione in merito alle prenotazioni effettuate presso la biblioteca di riferimento o le biblioteche appartenenti allo SBAM.
- Prenotare "in locale" i volumi disponibili (stato A) : questi rimarranno riservati per 7 giorni, festivi compresi, in attesa di essere ritirati dall'utente;
- Prenotare in locale titoli in prestito (stato B): questi rimarranno riservati per 7 giorni dalla data di notifica, festivi compresi, in attesa di essere ritirati dall'utente.
- Suggestire degli acquisti (desiderata).

Si accettano richieste di proroga effettuate mediante comunicazione telefonica allo 011-9279509 o mediante e-mail all'indirizzo [biblioteca@bibliopan.it](mailto:biblioteca@bibliopan.it)

In qualsiasi momento, per ragioni motivate di servizio, può essere richiesta la restituzione anticipata del materiale in prestito.

Per quanto concerne la circolazione libraria, Il sistema informatico permette di:

- registrare fino a cinque prenotazioni di titoli presso le biblioteche SBAM;
- cancellare le prenotazioni ritenute obsolete oppure effettuate per errore;
- effettuare una proroga del prestito di ulteriori ventun giorni, purché il titolo non sia prenotato da terzi e l'operazione venga effettuata entro la data di scadenza del prestito. Il software bloccherà le richieste che non soddisferanno le condizioni appena descritte. In tal caso sarà necessario restituire il libro alla biblioteca di riferimento che espletterà le procedure di restituzione alla biblioteca proprietaria mediante le operazioni legate alla "Circolazione Libraria".

In collaborazione con le Biblioteche dell'Area Nord-Est dello SBAM di appartenenza, gli Utenti hanno diritto di accesso alla piattaforma digitale MLOL (*Media Library on Line*) che garantisce la fruizione via web di un nutrito numero di quotidiani, settimanali, mensili ed E-Book: MLOL è accessibile dal sito dello SBAM mediante le credenziali in possesso dell'Utente rilasciate all'atto dell'iscrizione e finalizzate alla fruizione dei servizi web dello SBAM.

### 8. Emeroteca

La Biblioteca mette a disposizione dell'utenza una selezione di quotidiani, settimanali e riviste disponibili per la consultazione in loco.

Come già specificato, il materiale presente nell'emeroteca non è ammesso al prestito.

### 9. Bacheca degli utenti

In biblioteca gli utenti possono affiggere in un apposito spazio piccoli annunci e richieste.

Per fruire al meglio del servizio e mantenere ordine e aggiornamento dello spazio dedicato, gli annunci devono rientrare nello "spazio bacheca", non devono sovrapporsi a quelli precedenti e devono riportare la data di affissione.

Sono esclusi:

- a. Annunci di carattere commerciale;
  - b. Annunci di carattere politico;
  - c. Annunci non scritti in italiano;
  - d. Annunci che possano risultare offensivi o recare danno alla sensibilità collettiva;
- Il personale della Biblioteca provvederà a ripulire la bacheca con cadenza mensile.

## Carta dei Servizi della BIBLIOTECA CIVICA "A. Fangareggi" di San Maurizio Canavese

### 10. Tutela degli utenti:

#### 10.1 Reclami

Gli utenti hanno il diritto di reclamare l'inosservanza della seguente carta dei servizi e degli impegni assunti mediante il documento. Il Comune provvede inoltre ad inoltrare alla Biblioteca gli eventuali reclami e le eventuali segnalazioni che la coinvolgono.

#### 10.2 Tutela della privacy

In ottemperanza alle norme vigenti (D.M. 196 del 30 giugno 2003 e successive modifiche) "Codice in materia di tutela dei dati personali", la biblioteca si impegna a garantire la tutela dei dati sensibili relativi ai propri iscritti.

### 11. Doveri degli utenti

Gli Utenti sono tenuti:

- al rispetto delle procedure fissate dalla carta dei servizi, pubblicata ed aggiornata anche sul sito web [www.bibliopan.it](http://www.bibliopan.it);
- a non arrecare disturbo con il loro comportamento agli altri Utenti presenti in Biblioteca;
- a non svolgere alcuna attività di promozione di iniziative di alcun genere, se non espressamente autorizzati dal Personale della biblioteca;
- a non arrecare danno alla struttura, agli arredi e ai materiali conservati;
- ad avvisare tramite telefono ed email qualora fossero impossibilitati ad effettuare, nei termini pattuiti, la restituzione del materiale avuto in prestito.

La Biblioteca, in caso di danni causati volontariamente dagli Utenti, si riserva la facoltà di richiedere un congruo risarcimento e, nel caso di danno arrecato da minore, di rivalersi su chi esercita la patria potestà.

Gli utenti, qualora smarriscano o deteriorino il materiale, librario e non, preso in prestito, sono tenuti ad acquistare copia analoga e di egual valore economico. Nel caso in cui il titolo non fosse reperibile, l'Utente è tenuto all'acquisto di una pubblicazione di analogo valore economico od alla corresponsione del prezzo di copertina del volume danneggiato o smarrito. Anche in caso di acquisto di una copia integra in sostituzione di una danneggiata, l'utente potrà tenere la copia danneggiata. Tutti i libri appartenenti alle collezioni sono corredati infatti da numero di inventario e timbri di possesso, poiché demanio. Come tali sono inalienabili e proprietà della Biblioteca.

In caso di ritardo nella consegna di un volume rispetto a quanto previsto, la Biblioteca potrà sospendere l'Utente dalla fruizione dei servizi secondo la seguente scaletta:

- fino a dieci giorni di ritardo: nessun giorno di sospensione;
- dall'undicesimo giorno di ritardo al trentesimo: 15 giorni di sospensione;
- dal trentunesimo giorno di ritardo al sessantesimo: 30 giorni di sospensione;
- dal sessantunesimo giorno di ritardo al novantesimo: 60 giorni di sospensione;
- dal novantunesimo giorno di ritardo in avanti: 90 giorni di sospensione.

## Carta dei Servizi della BIBLIOTECA CIVICA "A. Fangareggi" di San Maurizio Canavese

### **12. Fattori di qualità, indicatori, standard di qualità e obiettivi di miglioramento.**

#### **12.1 Definizione.**

Si definisce "Fattore di qualità" una caratteristica del servizio legata ad un'aspettativa dell'utente (es.: tempestività del servizio) che costituisca un elemento da cui possa dipendere la percezione positiva del servizio da parte dell'utenza.

Per il 2017, anno di trasferimento della Biblioteca, si fissano i seguenti livelli standard garantiti:

- Livello di ricettività;
- Tempi e modalità di erogazione dei servizi;

#### **12.2 Indicatori e standard di qualità.**

Per ogni fattore di qualità sono stati individuati gli standard che si intende garantire. L'indicatore è lo strumento che serve per rilevare un dato fattore di qualità. Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore.

#### **12.3 Livello di ricettività.**

L'indicatore per misurare il livello di ricettività è rappresentato dalle ore di apertura settimanali al pubblico. Lo standard che la Biblioteca intende rispettare nel normale orario di apertura è di 24 ore settimanali.

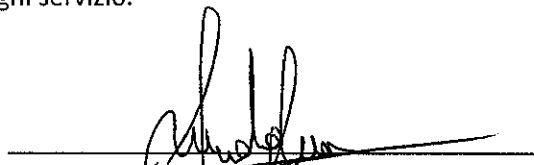
#### **12.4 Tempi e modalità nell'erogazione dei servizi.**

Sono stati individuati gli standard di riferimento che misurano il tempo utile a concludere le procedure legate alle attività proprie della biblioteca e i costi.

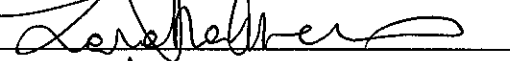
Di seguito, le tabelle allegate sub lettere "A" e "B", riassumono, gli standard di riferimento, i tempi di erogazione e gli eventuali rimborsi spese per ogni servizio.

Per il Consiglio di Amministrazione:

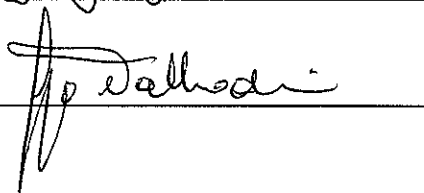
Guido Aghem



Lara Martinetto



Sergio Tabladini



**Seguono allegati A (tre pagine) e B (una pagina)**

Carta dei Servizi della BIBLIOTECA CIVICA "A. Fangareggi" di San Maurizio Canavese

Allegato A pag. 1 di 3: Tabella degli standard di qualità pianificati.

Attività/Servizio	Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Apertura al pubblico della struttura	Continuità nell'erogazione del servizio	Numero di ore settimanali di apertura al pubblico.	24 ore settimanali

Il personale garantisce 24 ore di apertura settimanali. Non sono previste variazioni di orario durante il periodo estivo. Si garantisce un preavviso minimo di 5 giorni per le chiusure programmate e 1 giorno per le chiusure impreviste.

Attività/Servizio	Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Fruizione delle Collezioni presenti in loco.	Accessibilità delle collezioni.	Tempo utilizzato dall'utente per effettuare una ricerca in autonomia.	Ridotto, grazie alla presenza di scaffalature aperte, segnaletica guida e una organizzazione ragionata degli spazi.
Servizio di consultazione e prestito del materiale librario e non, collocato a piano terra.	Tempestività nella consegna dei documenti collocati a piano terra, se richiesto dagli utenti.	Tempi di evasione delle richieste	Immediato, seppur compatibilmente con le esigenze di servizio nascenti e la compresenza di altra utenza.
Servizio consultazione e prestito in sede del materiale librario e non, collocato sul soppalco.	Tempestività nella consegna dei documenti collocati sul soppalco.	Tempi di evasione delle richieste	Immediato, seppur compatibilmente con le esigenze di servizio nascenti e la compresenza di altra utenza.

Carta dei Servizi della BIBLIOTECA CIVICA "A. Fangareggi" di San Maurizio Canavese

Allegato A pag. 2 di 3: Tabella degli standard di qualità pianificati.

Attività/Servizio	Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Consultazione del Catalogo online	Accessibilità del servizio	Disponibilità del servizio via web	Immediata.
		Tempi di evasione delle richieste in sede	Immediata.
Reference: Informazioni Bibliografiche	Accessibilità al servizio	Tempi di evasione delle richieste via mail	Immediata o entro la giornata lavorativa.
		Tempi di evasione delle richieste formulate telefonicamente	Immediata.
		Intervallo tra richiesta ed iscrizione in sede	Immediata.
		Intervallo tra richiesta ed iscrizione via web	Immediata o comunque entro la giornata lavorativa.
Iscrizione	Tempestività nella risposta	Tempi di evasione delle richieste in sede	Immediata.
		Tempi di evasione delle richieste in sede	Immediata.
Prestito	Tempestività	Tempi di evasione delle richieste in sede	Immediata.
		Tempi di evasione delle richieste in sede	Immediata.
Prenotazione	Tempestività	Tempi di evasione delle richieste in sede	Immediata.
		Tempi di evasione delle richieste in sede	Immediata.
Circolazione Libreria tra le biblioteche aderenti allo SBAM	Accesso alle collezioni di un nutrito numero di biblioteche	Numero di Biblioteche aderenti al servizio di Circolazione Libreria	65
		Costo del servizio	Gratuito.
Circolazione Libreria tra le biblioteche aderenti allo SBAM Circolazione Libreria "In uscita", ovvero a favore di utenti che fanno riferimento a biblioteche extra territorio.	Tempestività nella risposta	Tempi di evasione delle prenotazioni formulate da altre biblioteche aderenti allo SBAM o dagli utenti via web	Immediata o entro la giornata lavorativa
		Costo del servizio	Gratuito.

Carta dei Servizi della BIBLIOTECA CIVICA "A. Fangareggi" di San Maurizio Canavese

Allegato A pag. 3 di 3: Tabella degli standard di qualità pianificati.

Attività/Servizio	Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Circolazione libraria "In entrata", ovvero a favore degli utenti San Maurizioesi che ritirano in loco libri provenienti da altre sedi	Tempestività	Tempi di attesa di un libro proveniente dalle biblioteche SBAM	Da 1 a 10 gg. a seconda dell'organizzazione del giro di consegne codificato per il servizio.
Circolazione libraria "In entrata", ovvero a favore degli utenti San Maurizioesi che ritirano in loco libri provenienti da altre sedi	Tempestività	Tempi di distribuzione e consegna del materiale librario consegnato dal corriere	Immediata, ogni mercoledì, dopo le 16.30
Prestito interbibliotecario in ambito Nazionale e Internazionale	Gratuità del prestito.	Costo del servizio	Sole spese di spedizione.
Consultazione Internet	Accessibilità	Numero di postazioni disponibili	2
Servizio wi-fi	Accessibilità	Numero di postazioni disponibili	5
Disponibilità delle novità a scaffale.	Tempestività	Tempi di catalogazione, etichettatura e foderatura	1 mese dall'acquisto.

**Allegato B: RIMBORSI SPESE**

Internet (prima ora di navigazione settimanale gratuita)

Tipologia di utenza	Costi
Utenti under 18 e over 65:	€ 0,80 l'ora.
Altri utenti:	€ 1,30 l'ora.

Wi-Fi (prime due ore di navigazione settimanale gratuite)

Tipologia di utenza	Costi
Utenti under 18 e over 65:	€ 0,80 l'ora.
Altri utenti:	€ 1,30 l'ora.

Fotoriproduzioni

Tipologia di fotoriproduzioni	Costi
Rimborso spese per fotoriproduzioni in bianco e nero in formato A4	€ 0,25 l'una.
Rimborso spese per fotoriproduzioni in bianco e nero in formato A3	€ 0,50 l'una.

DD e ILL

Tipologia di spedizione	Costi
Rimborso spese per fotoriproduzioni in bianco e nero in formato A4	€ 0,25 l'una.
Rimborso spese per fotoriproduzioni in bianco e nero in formato A3	€ 0,50 l'una.
Rimborso spese di logistica e gestione	€ 3,00.
Rimborso spese postali raccomandata con ricevuta di ritorno per l'Italia:	€ 3,00.
Rimborso spese postali raccomandata con ricevuta di ritorno per l'estero:	€ 5,00.