



# BIBLIOTECA CIVICA DI DRONERO



Carta dei servizi



# CARATTERISTICHE DELLA CARTA

---

- Questa Carta dei servizi è relativa alla Biblioteca civica del Comune di Dronero e si propone l'obiettivo di migliorare e favorire il rapporto tra la biblioteca stessa e i suoi utenti. La Carta si ispira ad una definizione di biblioteca pubblica quale istituto permanente, senza scopo di lucro, che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, ai documenti, alle informazioni, alle espressioni del pensiero e della creatività, secondo i principi previsti dalla Costituzione italiana quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.
- La biblioteca pubblica, servizio di base e primo punto d'accesso del cittadino all'informazione e alla documentazione, sostiene la formazione per tutto l'arco della vita, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali e al tempo stesso contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future svolgendo servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento.
- In questa Carta dei servizi la biblioteca presenta ai cittadini le opportunità e i servizi offerti per facilitarne l'accesso e la fruizione, fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto ed individua gli obiettivi di miglioramento indicando come verificarne il raggiungimento.

# RIFERIMENTI NORMATIVI

---

- La biblioteca civica di Dronero concorre all'attuazione dei principi fondamentali sanciti dagli art. 3 e 9 della Costituzione italiana e opera in conformità a quanto disposto dal D.Lgs. 22 gennaio 2004, n. 42 (Codice dei beni culturali e del paesaggio) e dalla Legge Regionale lombarda 7 ottobre 2016, n. 25 (Politiche regionali in materia culturale - Riordino normativo).
- La biblioteca promuove la lettura, l'aggiornamento culturale e la formazione permanente di tutti i cittadini, l'avanzamento degli studi e delle ricerche, la conservazione e fruizione del patrimonio culturale, in base a quanto previsto dal Manifesto UNESCO per la biblioteca pubblica e dalle Raccomandazioni dell'IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions).

# MISSIONE DELLA BIBLIOTECA

---

- Missione delle biblioteche è quella di garantire il diritto primario dei cittadini ad un libero accesso alla conoscenza e all'informazione, promuovendone la crescita culturale, assicurando l'esercizio pieno dei diritti di cittadinanza e di consapevole partecipazione alla vita associata. Le biblioteche svolgono un ruolo fondamentale sia come strumenti di acculturazione e di informazione sia come luoghi della memoria collettiva, nei quali si sedimenta il patrimonio di sapere e di conoscenza che la comunità ha saputo esprimere nel corso della sua storia.
- Le biblioteche hanno di conseguenza una duplice missione: quella di conservare tale patrimonio perché venga trasmesso alle nuove generazioni e sia fonte di arricchimento culturale, e quella di garantire che l'accesso alle fonti di conoscenza sia effettivamente libero ed aperto a tutti, in modo da fornire a tutte le diverse componenti sociali della comunità le risorse informative che possono contribuire a sviluppare una più alta qualità della vita individuale e collettiva. Valorizzazione della tradizione culturale e sviluppo dell'innovazione, della ricerca e dell'informazione sono dunque i valori fondanti che connotano la funzione delle biblioteche nella comunità.

# PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

---

## ▪ Uguaglianza

La biblioteca fornisce i suoi servizi nel rispetto del principio di uguaglianza per tutti, senza nessuna distinzione di sesso, orientamento sessuale, razza, religione, nazionalità, lingua, opinioni e condizione sociale.

## ▪ Imparzialità e continuità

I servizi sono erogati secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità, regolarità e non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica e religiosa, né a pressioni di natura commerciale. La biblioteca, nel rispetto delle leggi vigenti, garantisce la riservatezza delle informazioni e dei dati personali acquisiti nell'erogazione dei propri servizi. Eventuali variazioni o interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, sono - se possibile - ampiamente e preventivamente annunciate e sono effettuate in modo da ridurre i disagi per gli utenti.

## ▪ Accessibilità

Gli orari di apertura e le modalità di accesso e di utilizzazione dei servizi sono orientati al principio della massima fruibilità pubblica. Ogni eventuale riduzione di orario viene tempestivamente comunicata al pubblico.

## ▪ Diritto di scelta

La biblioteca orienta gli utenti all'uso dei propri servizi e delle risorse informative disponibili sul territorio provinciale, regionale e nazionale, oltre che sulla rete telematica, ivi compresi i servizi digitali.

# PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

---

## ▪ **Partecipazione, chiarezza e trasparenza**

Ogni utente ha il diritto di conoscere le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione. La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami. La biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

## ▪ **Efficacia ed efficienza**

La biblioteca ha tra i suoi obiettivi principali il continuo miglioramento dei servizi offerti nel rispetto dei criteri di efficacia e di efficienza, nonché degli standard di qualità pianificati. 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.

## ▪ **Coinvolgimento del personale**

La biblioteca promuove la partecipazione attiva del proprio personale al miglioramento continuo dei processi operativi di sua competenza, con l'obiettivo di elevare la qualità dei servizi, di ampliarli ed arricchirli nonché di attrarre nuovi utenti. L'aggiornamento professionale del personale bibliotecario è un impegno che l'ente assume ed è un compito del bibliotecario, che ad esso si dedica con continuità anche al di fuori di iniziative organizzate.



# LA BIBLIOTECA

---

La biblioteca civica è un servizio gestito dal Comune di Dronero che collabora con le associazioni, gli enti e le istituzioni culturali operanti nel proprio territorio, in particolare con le scuole, nonché con soggetti pubblici o privati.

Sorta ai primi del '900 grazie all'interessamento di Giovanni Giolitti, la Biblioteca civica di Dronero ha sede nel seicentesco Palazzo Mallé, dove fu trasferita nel 1990. Fu aperta al pubblico il 22 febbraio del 1970, con un patrimonio di circa 1000 volumi.

La biblioteca civica di Dronero è parte del Sistema Bibliotecario Cuneese e fa riferimento alla biblioteca civica di Cuneo che ne costituisce il Centro Rete.

La raccolta documentaria comprende:

- libri in italiano e in altre lingue, sia per adulti che per bambini e ragazzi
- quotidiani e riviste locali e nazionali
- libri in simboli, libri nella lingua dei segni, libri a grandi caratteri e altri materiali per persone con specifiche difficoltà di lettura.
- libri che riguardano la storia e le tradizioni locali al fine di documentare la vita culturale ed economica del territorio



# SERVIZI E ATTIVITÀ OFFERTE DALLA BIBLIOTECA

---

## ▪ Consultazione e lettura in sede

Tutti i libri posseduti sono consultabili in sede, a meno che siano temporaneamente esclusi dalla consultazione e la biblioteca ne motiverà l'esclusione.

Se collocati a **scaffale aperto** possono essere prelevati direttamente dagli utenti, se conservati nei **depositi interni** o nei pressi del bancone centrale, possono essere richiesti al bibliotecario;

Nella sala di lettura è possibile consultare **quotidiani e riviste** in formato cartaceo. I numeri più recenti dei quotidiani e delle riviste sono disponibili al pubblico direttamente nelle sale, il restante materiale è da richiedere al personale bibliotecario.

Le consultazioni in sede possono essere registrate per finalità gestionali e statistiche. Per accedere alle sale di lettura per studio o per la consultazione dei materiali occorre iscriversi presentando un documento di riconoscimento in corso di validità unitamente al proprio codice fiscale. La tessera di iscrizione è gratuita per tutti.



# SERVIZI E ATTIVITÀ OFFERTE DALLE BIBLIOTECHE

---

## ▪ Prestito a domicilio

Il prestito a domicilio è personale e non può essere trasferito ad altri. L'iscrizione al prestito va fatta personalmente in biblioteca. In casi eccezionali il tesseramento può essere effettuato per delega, presentando allo sportello copia del documento di riconoscimento. Al tesseramento gli utenti vengono autorizzati ad usufruire del prestito.

È possibile prendere in prestito contemporaneamente **fino a un massimo di 3 libri per tessera e** la durata è fissata in 30 giorni, include il giorno di partenza del prestito e comprende i giorni festivi o di chiusura della biblioteca. In assenza di prenotazioni da parte di altri lettori, è consentito un solo rinnovo per ogni libro ottenuto in prestito. Il rinnovo aggiunge 30 giorni alla data in cui viene effettuato e può essere richiesto allo sportello, telefonicamente (chiamando il n. 0171.918834) o tramite richiesta email, scrivendo a [biblioteca.civica@comune.dronero.cn.it](mailto:biblioteca.civica@comune.dronero.cn.it). Per i rinnovi in remoto (email e telefono) è necessario fornire il numero di tessera, il nominativo corrispondente e i titoli dei libri di cui si chiede rinnovo. I prestiti vanno restituiti allo sportello, dove è possibile richiedere un nuovo prestito. È importante rispettare le scadenze di riconsegna delle opere ottenute in prestito, in modo da non danneggiare gli altri utenti. Gli utenti in ritardo con le restituzioni non possono richiedere nuovi servizi, fino al momento dell'effettiva restituzione. I solleciti di restituzione vengono inviati via SMS, via email o via lettera cartacea. È vietato sottolineare i libri (anche a matita), appuntare note o altri segni, piegare le pagine o deteriorare in alcun modo il materiale delle biblioteche. L'utente che danneggi o smarrisca il materiale in prestito deve provvedere alla relativa sostituzione, in modo da consentire alla biblioteca di colmare la lacuna. Se il titolo non fosse più disponibile in commercio, la biblioteca indicherà all'utente un titolo alternativo da acquistare.

Tutte le opere ammesse al prestito sono prenotabili. La prenotazione può essere effettuata recandosi di persona in biblioteca, telefonicamente al numero 0171.918834 o via mail all'indirizzo [biblioteca.civica@comune.dronero.cn.it](mailto:biblioteca.civica@comune.dronero.cn.it). La biblioteca informa l'utente della disponibilità al prestito dell'opera prenotata tramite email o telefonicamente. L'opera resta a disposizione del richiedente per 7 giorni.

# SERVIZI E ATTIVITÀ OFFERTE DALLA BIBLIOTECA

---

## ▪ **Prestito digitale**

Il Sistema bibliotecario Cuneese offre agli utenti iscritti nelle sue biblioteche l'innovativo servizio di prestito digitale attraverso la piattaforma di MLOL - [MediaLibraryOnLine](#), la più importante rete italiana di biblioteche per la gestione del prestito digitale. Attraverso il portale MLOL si ha accesso diretto e gratuito alle collezioni digitali del Sistema: musica, ebook, riviste e quotidiani da tutto il mondo, audiolibri, banche dati, contenuti per e-learning. Il Servizio Edicola mette a disposizione oltre 7000 giornali da tutto il mondo, consultabili ogni giorno in versione digitale. Gli ebook sono consultabili anche attraverso la app MLOL Reader per IOS e Android; Per iscriversi è sufficiente essere iscritti in una delle biblioteche aderenti al sistema ed essere in possesso di un indirizzo email.

## ▪ **Prestito interbibliotecario**

Attraverso il servizio di prestito interbibliotecario è possibile richiedere opere non disponibili in biblioteca, ma reperibili presso altre biblioteche italiane ed estere.

Il servizio è fornito agli utenti regolarmente iscritti al prestito che ne facciano richiesta ed ha la durata di 30 giorni (esclusi i tempi di spedizione) e, in assenza di prenotazioni, è rinnovabile.

Il servizio è gratuito se l'Ente/Biblioteca richiedente provvede al ritiro delle opere o accetta il regime di reciprocità, ha un costo forfettario in caso contrario.

L'Ente/Biblioteca richiedente è responsabile delle opere dal momento del ricevimento fino alla loro restituzione e, in caso di perdita o danneggiamento, si impegna al reintegro.

# SERVIZI E ATTIVITÀ OFFERTE DALLA BIBLIOTECA

---

## ▪ **Informazione e consulenza**

La biblioteca civica di Dronero fornisce assistenza e orientamento per:

- l'uso della biblioteca e dei suoi servizi;
- la ricerca a catalogo delle opere possedute dal Sistema Bibliotecario Cuneese reperibili presso altre biblioteche;
- l'uso degli strumenti informativi e bibliografici;
- la ricerca di informazioni, sulla base delle risorse disponibili in biblioteca oppure online;
- conoscere indirizzi e attività delle biblioteche del territorio.

In biblioteca sono presenti aree dedicate alle informazioni di comunità che illustrano i servizi del Comune e delle altre istituzioni attive a Dronero, includono documentazione di fonte pubblica, segnalazioni sui servizi di ricerca lavoro e sull'offerta formativa e scolastica, notizie sulle iniziative culturali e di intrattenimento, sulle associazioni, lo sport e il tempo libero.

# SERVIZI E ATTIVITÀ OFFERTE DALLA BIBLIOTECA

---

## ▪ I cataloghi

Le opere presenti nelle biblioteche possono essere ricercate attraverso il sito internet del Comune di Dronero, dove sono presenti maschere di ricerca dedicate. La ricerca viene effettuata su Librinlinea, catalogo collettivo delle biblioteche piemontesi aderenti al Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN). I libri possono essere ricercati per autore, titolo, soggetto, parole del titolo o del soggetto, per collana, per lingua, per paese o per combinazioni diverse di questi elementi.

## ▪ Servizi di riproduzione

Nella biblioteca è possibile riprodurre in fotocopia o scansione i documenti di proprietà della biblioteca, nei limiti e con le modalità previste dal regolamento interno e dalle norme sul diritto d'autore.

## ▪ Proposte d'acquisto

Gli utenti possono proporre l'acquisto di opere librerie non possedute dalla biblioteca. Ogni proposta d'acquisto sarà attentamente vagliata e, se respinta, ne verrà data motivazione al richiedente.

# SERVIZI E ATTIVITÀ OFFERTE DALLA BIBLIOTECA

---

- **Attività di promozione della lettura**

La Biblioteca promuove attività di animazione e di promozione della lettura, nel rispetto della diversità e della multiculturalità, rivolte a bambini e ragazzi da zero a diciotto anni. Le iniziative vengono realizzate sia in collaborazione con le scuole e gli insegnanti del territorio, sia nell'ambito di un rapporto diretto con le famiglie in orario extrascolastico.

Le principali attività comprendono cicli di letture e narrazioni per le diverse fasce d'età, laboratori, animazioni e spettacoli dedicati.

- **Visite guidate per le scuole**

La Biblioteca accoglie le classi di ogni ordine e grado e le introduce ai propri servizi e al patrimonio, adeguando il linguaggio e i contenuti all'età dei bambini e dei ragazzi e alle richieste degli insegnanti.

Gli insegnanti possono richiedere, sotto la propria responsabilità, una tessera di prestito collettiva intestata alla classe, che permette di ricevere in prestito un libro per ogni alunno della classe per 30 giorni.

- **Attività culturali**

La biblioteca è un centro di produzione culturale, luogo di incontro e di scambio di esperienze e conoscenze. La Biblioteca civica di Dronero favorisce e incentiva la passione per la lettura, la pratica della lettura ad alta voce e partecipa attivamente alle iniziative cittadine di promozione del libro e della lettura, nel rispetto della diversità e della multiculturalità.

# ORARI DI APERTURA

---

- L'orario di apertura è distribuito dal martedì al sabato ed è pubblicizzato sul sito istituzionale del Comune di Dronero e nelle sale della Biblioteca. Ogni eventuale cambiamento di orario viene tempestivamente comunicato al pubblico.
- La biblioteca è chiusa il lunedì e nei giorni festivi.
- Nei mesi estivi le biblioteche osservano un periodo di chiusura, tradizionalmente due settimane in Agosto.

Per verificare le date di chiusura e l'articolazione degli orari di apertura consultare il sito internet del Comune di Dronero.



# RAPPORTI CON I CITTADINI

---

## ▪ **Informazione all'utenza**

Le biblioteche assicurano un'informazione esauriente ai cittadini in merito alle attività, ai servizi offerti e alle modalità di fruizione degli stessi sia attraverso i servizi di informazione presenti in ogni sede, sia attraverso tutti i canali disponibili e fruibili dal pubblico.

Le biblioteche mettono a disposizione dell'utente sia in forma cartacea sia elettronica la documentazione necessaria o utile per rendere più funzionale e semplice l'attività di suo interesse.

## ▪ **Suggerimenti, reclami e segnalazioni**

Il contributo costruttivo degli utenti è considerato un fattore decisivo di sviluppo e di ottimizzazione dei servizi offerti. Per questo è importante che gli utenti sfruttino l'opportunità di avanzare proposte di miglioramento, di segnalare eventuali disservizi e di presentare reclami.

A questo scopo ogni utente può rivolgersi direttamente alla biblioteca in via Valmala 9, tel. 0171.918834, email:

[biblioteca.civica@comune.dronero.cn.it](mailto:biblioteca.civica@comune.dronero.cn.it)

all'U.R.P. - Ufficio Relazioni con il Pubblico in via Giovanni Giolitti 47, tel. [0171.908703/4](tel:0171.908703/4), email: [segreteria@comune.dronero.cn.it](mailto:segreteria@comune.dronero.cn.it)

# RAPPORTI CON I CITTADINI

---

## ▪ Diritti e doveri

L'utente regolarmente iscritto ha libero accesso alle sedi del Sistema Bibliotecario e può usufruire dei servizi offerti al pubblico con le modalità previste dalla presente Carta dei Servizi, ha diritto a essere trattato dal personale con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna e può esercitare in qualsiasi momento i diritti e le prerogative previsti dalla legge sulla tutela dei dati personali.

In tutte le biblioteche è esposta l'informativa prevista dall'[art. 13 del D.Lgs. 196/2003](#) ed è disponibile il testo del [Regolamento Europeo 2016/679](#), relativo alla protezione dei dati personali delle persone fisiche in vigore dal 25 maggio 2018.

L'utente ha diritto all'ascolto e a ricevere informazioni esaustive, corrette e aggiornate sui servizi descritti nella presente Carta, sul patrimonio e sulle attività tramite le singole biblioteche, il portale web, la comunità social, la newsletter, gli stampati distribuiti nelle biblioteche e in sedi pubbliche del territorio.

Il comportamento dell'utente deve essere improntato al rispetto per i luoghi, per il personale e per gli altri frequentatori delle biblioteche e ispirarsi a principi di convivenza civile e di reciproca collaborazione.

In particolare ogni utente è tenuto a:

- essere cortese e corretto con il personale e con gli altri utenti;
- rispettare le regole, gli orari, le scadenze e pagare le tariffe stabilite laddove previste;
- osservare le indicazioni impartite dal personale, a garanzia del corretto andamento del servizio e della sicurezza dei luoghi e delle persone;
- rispettare le norme che regolano l'utilizzo degli spazi.