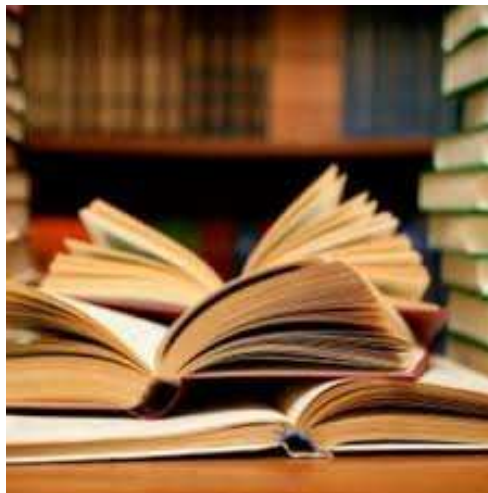




Città di Biella

MEDAGLIA D'ORO AL VALORE MILITARE
MEDAGLIA D'ARGENTO AL MERITO CIVILE

Carta dei Servizi Biblioteche del Comune di Biella



Carta pubblicata il 23/01/2020

Approvata con D.G.C. n. 484 del 18/12/2019



COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore. Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione." (Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici").

Il principio ispiratore della Carta dei Servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza

Quindi la Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione tra il Comune e i cittadini, e di tutela dei diritti di questi ultimi

In particolare la Carta:

- chiarisce diritti e doveri dell'ente, nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi
- presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti 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;
- individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento.
- si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali.

La Carta, insieme alle altre carte dei servizi del Comune di Biella, rappresenta uno degli ambiti di attività del "Sistema qualità", l'insieme delle iniziative e delle azioni relative alla qualità dei servizi.

Il Sistema Qualità è presidiato da un'apposita unità organizzativa, che opera in accordo con l'Urp e i settori dell'Ente in accordo con i diversi settori dell'ente, nell'ottica del miglioramento del servizio.

Il Comune di Biella realizza inoltre periodicamente e sistematicamente ricerche qualitative per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi, i cui risultati sono presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta dei Servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

CARATTERISTICHE DELLA CARTA

La Carta ha validità pluriennale; al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei Servizi e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento, e quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito, il documento viene periodicamente riesaminato ed aggiornato.

In particolare la struttura della Carta consiste in:

- una parte fissa di descrizione del Servizio, con validità pluriennale;
- una parte "variabile" composta da alcune schede relative ad informazioni che possono modificarsi ogni anno.

La parte fissa è approvata dalla Giunta Comunale. Attraverso di essa i cittadini potranno conoscere e ricevere informazioni in merito a:

- i principi generali e gli obiettivi che guidano e orientano il servizio;
- l'identità e l'organizzazione del servizio;
- la descrizione dei singoli servizi offerti con i relativi indicatori e standard di qualità;
- le forme di partecipazione e di tutela dei cittadini-utenti;

Al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei Servizi e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento, e quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito, il documento viene periodicamente riesaminato ed aggiornato

La parte variabile con le schede annuali a cura del dirigente che riporta:

- i progetti di miglioramento
- gli aggiornamenti apportati alla Carta, il piano di miglioramento degli standard, le eventuali variazioni ai costi delle prestazioni,
- l'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza, i risultati conseguiti in relazione agli standard individuati.

Tutte le Carte dei servizi del Comune di Biella possono essere scaricate in formato pdf dal sito internet del Comune: www.comune.biella.it

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi delle Biblioteche della Città di Biella si ispira ai seguenti principi:

• UGUAGLIANZA

Deve essere garantito il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia alle diverse categorie e fasce di utenti. Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

• IMPARZIALITÀ

Il servizio va prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono; va assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio.

• CONTINUITÀ

Va assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

• PARTECIPAZIONE

Deve essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Chi eroga il servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

• CHIAREZZA E TRASPARENZA

All'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

• EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio deve essere reso in modo da garantire la sua efficienza ed efficacia.

Gli uffici adottano tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei servizi viene redatta con riferimento alla seguente normativa:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (“Principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici”);
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 (“Direttiva sui principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”);
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 (“Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi”);
- Decreto legislativo 286 del 30/07/1999, art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi”;
- Direttiva del ministro della funzione pubblica del 24 marzo 2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;
- Decreto Legislativo 150 del 27 ottobre 2009 “Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”.

I principali riferimenti normativi relativi all’attività delle Biblioteche sono:

- Decreto Legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 "Codice dei beni culturali e del paesaggio, ai sensi dell'articolo 10 della legge 6 luglio 2002, n. 137"
- Convenzione quadro del Consiglio d’Europa sul valore dell’eredità culturale per la società 27 febbraio 2013
- Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche (1994)
- Linee Guida IFLA/Unesco per lo sviluppo del servizio bibliotecario pubblico (2001)
- REGIONE PIEMONTE - Legge regionale 1 agosto 2018, n. 11. Disposizioni coordinate in materia di cultura
- Bozza di regolamento regionale Standard di servizio delle biblioteche e delle professionalità dei relativi addetti; modelli organizzativi e gestionali dei sistemi bibliotecari; modalità di relazione tra i sistemi bibliotecari, i sistemi archivistici e i centri di documentazione
- Legge 15 aprile 2004, n. 106 "Norme relative al deposito legale dei documenti di interesse culturale destinati all'uso pubblico"

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO BIBLIOTECARIO (BIBLIOTECA CIVICA E BIBLIOTECA RAGAZZI “ROSALIA AGLIETTA ANDERI” – PALAZZINA PIACENZA”

Finalità e missione del servizio

1. Principali finalità delle Biblioteche della Città di Biella 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 della Città di Biella, 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 ha saputo esprimere nel corso della sua storia.

2. I valori ideali ai quali le Biblioteche della Città di Biella 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 delle Biblioteche della Città di Biella le connota come:

- a) luogo 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) luogo 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 culturali e espositive.

4. Per il perseguimento delle finalità sopra indicate le Biblioteche della Città di Biella promuovono altresì la cultura e le professionalità biblioteconomiche, attraverso la formazione permanente.

A chi si rivolge il servizio

1. L'insieme dei servizi e risorse documentarie e informative delle Biblioteche della Città di Biella 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. La Biblioteca civica non ha obblighi né responsabilità di custodia dei minori. I minori di anni 10 devono entrare in biblioteca accompagnati da una persona adulta, che eserciti la potestà genitoriale o da questa autorizzata, che non può lasciarli senza sorveglianza.
4. 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 della Città di Biella;
 - 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.
5. 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 10 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) n) 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 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) utilizzare sempre il guinzaglio per i cani al seguito e portare con sé una museruola, rigida o morbida, da applicare al cane in caso di rischio per l'incolumità delle persone. Il proprietario o detentore deve avere cura che i cani non sporchino e deve disporre degli strumenti idonei alla rimozione delle deiezioni del cane, avendo inoltre l'obbligo di pulire e risarcire gli eventuali danni. Deve inoltre, se si presentano casi particolari (presenza di bambini, di altri cani con i quali la convivenza si dimostri problematica, concomitanza di manifestazioni, etc.), dare seguito all'eventuale richiesta del personale di allontanare l'animale. La persona priva di vista ha sempre diritto di farsi accompagnare dal proprio cane-guida, purché tenuto al guinzaglio, anche se non munito di museruola.
- 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.

Com'è organizzato il servizio

La Città di Biella ha organizzato i propri servizi bibliotecari in due sedi: la Biblioteca Civica e la Biblioteca Ragazzi "Rosalia Aglietta Anderi" – Palazzina Piacenza (il punto prestito presso il Villaggio Lamarmora, Biblioteca Alessandro Limone, non è gestito direttamente dal Comune di Biella, ma fa uso di una dotazione libraria di proprietà del Comune di Biella, a suo tempo fornita e inventariata). La Biblioteca Civica di Biella è Centro Rete del Sistema Bibliotecario Biellese e gestore del Polo BIA per conto dell'ICCU (Istituto Centrale del Catalogo Unico) pertanto coordina la catalogazione in SBN e i servizi delle biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario Biellese e al Polo Bibliotecario mediante il Software SebinaNext.

1. La Biblioteca Civica

ha sede nel edificio ex-palestra della Gioventù Italiana del Littorio in piazza Curiel 13 a Biella. Al piano terra sono localizzati il servizio prestito-reference il servizio autoprestito, i cataloghi on-line, l'emeroteca, la sala internet e multimedia e le sezioni a scaffale aperto di Letteratura italiana, Letteratura statunitense, Teatro, Cinema, Musica, Geografia e guide turistiche, graphic novel, letterature straniere in lingua originale e sport. Vi è inoltre la



sala co-working a disposizione di chi ne fa richiesta o, se libera, come sala studio. Nelle sale ci sono tavoli adibiti alla consultazione di materiale bibliografico della Biblioteca o personale. Al primo piano si trovano oltre ai servizi igienici e alle macchinette di distribuzione di bevande e cibo, le sezioni a scaffale aperto di: Letterature straniere (tranne la statunitense), Filosofia, Religione, Scienze sociali, Scienze pure ed applicate, Arte, Storia ed enciclopedie. Le sale lettura di entrambi i piani sono riservate alla consultazione silenziosa. Sui ballatoi è consentito parlare a bassa voce avendo cura di non arrecare disturbo e vi sono varie isole con poltroncine e tavolini. Al secondo piano vi sono: la Sezione di Storia locale e Rari che coincide con la Direzione, l'ufficio amministrativo, l'ufficio catalogazione e due depositi di conservazione chiusi al pubblico. Al piano interrato si trovano i cataloghi cartacei storici, i depositi di conservazione chiusi al pubblico e i servizi igienici del personale.

2. La Biblioteca Ragazzi "Rosalia Aglietta Anderi" - Palazzina Piacenza



ha sede nell'ex Lanificio Scuola Felice Piacenza in piazza La Marmora 5 a Biella. Al piano terra si trova il servizio prestiti-reference, la sezione Giovani Adulti e la sezione destinata ai bambini dai 6 anni in poi. Si trovano anche i cataloghi on-line, i PC destinati all'utenza, i servizi igienici e l'area fasciatoio dei bebè. Al primo piano si trova l'area morbida NPL per i bambini da zero a tre anni, l'area destinata ai bambini tra i tre e i sei anni con relativa offerta bibliografica, l'area allattamento con le macchinette erogatrici di bevande e cibi, l'area dedicata ai laboratori di lettura e spettacoli teatrali, i servizi igienici (alcuni adatti ai più piccoli) completi di fasciatoio.

Struttura organizzativa

Per il perseguimento delle finalità e dei compiti di istituto le Biblioteche della Città di Biella 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.

Le Biblioteche della Città di Biella 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.

Le Biblioteche della Città di Biella provvedono all'incremento del patrimonio documentario, nelle sue diverse tipologie e nel rispetto del pluralismo informativo e della qualità bibliografica mediante:

- a) acquisti;
- b) doni;
- c) scambi;
- d) deposito legale.

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.

Le Biblioteche della Città di Biella offrono l'opportunità di effettuare proposte di acquisto tramite lo spazio utente del portale www.polobibliotecario.biella.it (da ora in poi "portale") o tramite mail, alle quali forniscono risposta entro 30 giorni, motivando in particolare eventuali dinieghi.

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 della Città di Biella aderiscono al Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN) di cui sono Polo con il codice BIA.

Per garantire l'aggiornamento e l'efficacia documentaria delle raccolte, le Biblioteche della Città di Biella 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.

È esclusa qualsiasi responsabilità delle Biblioteche della Città di Biella, per eventuali usi illeciti e/o danni derivanti dall'uso delle risorse documentarie rese disponibili attraverso i diversi servizi fruibili dall'utenza.

Funzioni

La Biblioteca Civica di Biella è una biblioteca di cultura generale che assolve i compiti istituzionali di una "public library", conciliandoli con le esigenze di conservazione dettate dal materiale raro e di pregio posseduto (74 manoscritti, 15 incunaboli, più di 500 cinquecentine e moltissimo materiale del XVII e XVIII secolo, tra cui volumi con tavole incise, atlanti, carte geografiche, ecc. - Cenni storici). Il patrimonio è di oltre 250.000 volumi e di 470 periodici, di cui 125 correnti. La Civica conserva anche un fondo fotografico di lastre e stampe per un totale di circa 5000 immagini.

La Biblioteca Civica è sede di deposito legale e gli editori locali sono tenuti a depositare l'esemplare d'obbligo come prevede la legge.

La Biblioteca Ragazzi "Rosalia Agletta Anderi" – Palazzina Piacenza è una biblioteca di pubblica lettura destinata prevalentemente ad una utenza tra gli 0 e i 18 anni circa, ma anche ad insegnanti, operatori del settore e famiglie.

Sede recapiti e orari

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.

Le modificazioni degli orari di apertura sono segnalate, salvo casi di forza maggiore, con almeno una settimana di anticipo anche sul sito web e attraverso i social delle Biblioteche della Città di Biella.

In occasione delle festività natalizie e pasquali, nonché nella stagione estiva, la Biblioteca può osservare un orario di apertura modificato o ridotto.

Tutti i servizi possono essere fruiti fino a 15 minuti prima della chiusura della biblioteca.

Biblioteca Centrale – piazza Curiel 13

Telefono 015/2524499

Mail: biblioteca@comune.biella.it
prestibiblio@comune.biella.it

PEC

protocollo.comunebiella@pec.it

Dal 01/01 al 30/06

lunedì/venerdì 8.15-18.30

sabato: 10.00 - 16.00

Dal 01/07 al 10/09

Lunedì/venerdì 9.00/16.15

Sabato: chiuso

**Sezione di Storia Locale Sala
Biella su appuntamento.**



Biblioteca Ragazzi Rosalia Aglietta Anderi – Palazzina Piacenza

Piazza La Marmora 5

Telefono 0153507651

Mail bibragazzi@comune.biella.it

PEC protocollo.comunebiella@pec.it

Orario dal 01/01 al 31/12

Lunedì-mercoledì-venerdì 14.00 - 18.30

Martedì-giovedì 9.00 - 18.30

Sabato: 9.00 - 12.30

Orario estivo: dal 01/07 al 10/09

Lunedì/venerdì 09.00 - 13.30

Sabato: chiuso



I servizi offerti

1. REFERENCE: INFORMAZIONI E CONSULENZE BIBLIOGRAFICHE

Le Biblioteche della Città di Biella offrono assistenza per le ricerche catalografiche e bibliografiche effettuate dall'utente, relative al proprio patrimonio documentario e/o a quello altrimenti disponibile.

Al servizio effettuato in presenza dell'utente si affiancano quelli effettuati via telefono, e per corrispondenza (preferibilmente via posta elettronica).

Hanno normalmente precedenza le richieste presentate di persona nelle sedi.

2. CONSULTAZIONE E LETTURA IN SEDE

Ogni cittadino può liberamente entrare nelle biblioteche, 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.

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.

La ricollocazione a scaffale e il riordino delle pubblicazioni nelle sezioni a scaffale aperto devono essere effettuati dal personale della Biblioteca, 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.

È possibile far riservare a proprio nome i materiali consultati in sede, per un massimo di 7 giorni.

I testi di argomento locale, i manoscritti, le opere rare o di pregio della Biblioteca Civica si consultano presso la Sala Biella previo appuntamento, compilazione di apposito modulo di richiesta e, se non iscritti alla biblioteca, presentazione di un documento di identità o riconoscimento valido ai sensi di legge. L'appuntamento può essere richiesto via mail (salabiella@comune.biella.it direzione@comune.biella.it) e verrà concesso compatibilmente con le possibilità del personale e comunque entro una settimana dalla ricezione del messaggio.

3. SERVIZI DI PRESTITO

1. Presso le Biblioteche, 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 fornendo una copia identica di quanto smarrito o danneggiato.

3.1. PUBBLICAZIONI E ALTRO MATERIALE DOCUMENTARIO ESCLUSI DAL PRESTITO

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 di 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) gli atlanti, le carte geografiche;
- i) i periodici e le collezioni legali;
- l) le opere appartenenti alla sezione di conservazione e ricerca dedicata agli studi locali (Sala Biella);
- m) le opere appartenenti alla sezione di conservazione e ricerca dedicata alla letteratura per l'infanzia (Sezione Nostalgia).

3.2. MODALITÀ DEL PRESTITO

Ciascun utente iscritto ai servizi (la tessera sanitaria funge da tessera del servizio) può avere contemporaneamente in prestito:

Alla Biblioteca Civica

- a) non più di 2 dvd/cd per 15 giorni;
- b) non più di 4 libri per 15 giorni;

Alla Biblioteca Ragazzi:

- a) non più di 2 dvd/cd per 15 giorni;
- b) non più di 6 libri per 15 giorni;
- c) non più di 2 riviste per 15 giorni;

3.3. RINNOVO DEL PRESTITO

E' consentito un rinnovo per 5 giorni e successivamente un secondo rinnovo per altri 15, a meno che non vi siano prenotazioni in corso. Il rinnovo è effettuabile anche telefonicamente o via web (mail, spazio utente nel portale o App BiblioBi).

3.4. RICHIESTE E PRENOTAZIONI

- Gli utenti iscritti ai servizi delle Biblioteche possono richiedere di persona, telefonicamente, via web (mail, spazio utente nel portale o App BiblioBi) venendo inseriti in lista di attesa, i seguenti documenti:
 - a) libri disponibili per il prestito;
 - b) libri in prestito ad altri utenti.
- È possibile avere attive contemporaneamente fino a 2 prenotazioni.
- Prima di presentarsi per il ritiro, comunque sia stata effettuata la prenotazione, occorre attendere l'e-mail, il messaggio nello spazio utente del portale o la telefonata di conferma che il libro sia pronto al prestito.
- Qualora l'utente non ritirasse il libro entro 6 giorni dalla comunicazione che esso è pronto al prestito, questo passerà in prestito al lettore che segue nella lista di attesa o, in assenza di altre prenotazioni, tornerà a disposizione di tutti gli utenti.
- 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.

3.5. LIMITAZIONI DEL PRESTITO

- La Direzione può disporre, per particolari motivi, l'esclusione o specifiche limitazioni del prestito di opere ordinariamente disponibili per il prestito.

- In periodi di particolare richiesta di determinate opere, qualora non sia possibile mettere a disposizione del pubblico un numero sufficiente di copie, la Direzione può ridurre temporaneamente la durata del prestito di tali opere oppure escludere dal prestito l'unica o alcune delle copie possedute.
- Per particolari esigenze, la Direzione può 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.
- Gli utenti con gravi sospesi presso altre biblioteche del Polo potranno essere sospesi dal prestito anche presso le Biblioteche della Città di Biella a discrezione della Direzione.

3.6. DEROGHE

- 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.
- 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.

3.7. CONDIZIONI MATERIALI DELLE OPERE AL MOMENTO DELLA LORO FRUIZIONE

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.

Il personale, riscontratane l'esistenza, è tenuto ad annotare tali irregolarità contestualmente alla segnalazione.

3.8. CONDIZIONI MATERIALI DELLE OPERE AL MOMENTO DELLA RESTITUZIONE

- 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.
- 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.
- 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. 5.3.9).

- In caso di recidiva o comunque in base alla gravità dei casi, fermi restando gli obblighi dell'utente relativi al risarcimento, la Direzione 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 Dirigente del Settore Cultura.
- 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 o sull'insegnante/educatore che ha fornito malleveria in caso di tessera collettiva.

3.9. SMARRIMENTO O FURTO

- 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.
- 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 dalla Direzione 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.
- Nel caso di opere non più disponibili in commercio, né sul mercato antiquario, 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.
- 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 o sull'insegnante/educatore che ha fornito malleveria in caso di tessera collettiva.
- L'utente che non provveda a sostituire o risarcire i documenti avuti in prestito sarà sospeso dal servizio di prestito, finché non regolarizzi la propria situazione.

3.10. RITARDI NELLA RESTITUZIONE

- La mancata restituzione del materiale alla scadenza del prestito comporta l'esclusione automatica dai servizi di prestito.
- All'atto della restituzione, l'utente rimarrà sospeso dal servizio di prestito per un periodo pari al ritardo accumulato.
- Compete alla Direzione la decisione circa eventuali esenzioni o riduzioni del periodo di sospensione, per specifici casi e in base alle giustificazioni addotte dall'utente.

3.11. PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO (INTERLIBRARY LOAN) E FORNITURA DI DOCUMENTI (DOCUMENT DELIVERY) DA ALTRE BIBLIOTECHE ITALIANE

- Gli utenti 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.
- Occorre presentare le richieste al Servizio ILL al banco prestiti della Biblioteca Civica.
- Ci si può rivolgere al Servizio ILL al banco prestiti della Biblioteca Civica anche per le eventuali ricerche preliminari, o mediante e-mail (prestitobiblio@comune.biella.it)
- Il personale che si occupa del Servizio ILL, 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.
- I corrispettivi dovuti sono costituiti dall'importo richiesto dalla Biblioteca di provenienza per l'invio del documento e dall'importo dovuto alla Biblioteca per le spese di restituzione del medesimo, al termine del prestito, alla Biblioteca di provenienza.
- 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.
- La Biblioteca non risponde 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.
- Salvo diverse indicazioni della Biblioteca prestante, il prestito ha la durata di 30 giorni dalla data di consegna all'utente e non è rinnovabile.
- Qualora la Biblioteca prestante prescriva l'esclusione dal prestito esterno, le opere ottenute attraverso il prestito interbibliotecario potranno essere consultate solo in sede.
- 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.
- I corrispettivi dovuti per ottenere tali riproduzioni sono costituiti dall'importo richiesto dalla Biblioteca di provenienza per la riproduzione e l'invio del documento.

3.12. PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO (INTERLIBRARY LOAN) E FORNITURA DI DOCUMENTI (DOCUMENT DELIVERY) AD ALTRE BIBLIOTECHE ITALIANE

Altre biblioteche italiane, se garantiscono condizioni di reciprocità nell'erogazione del servizio di prestito interbibliotecario, possono richiedere in prestito (ILL-Interlibrary loan) documenti, anche per conto di loro utenti. La richiesta di prestito interbibliotecario può essere inoltrata mediante e-mail, posta ordinaria o Server ILL.

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. Sarà fornita una risposta di accettazione o di motivato diniego entro tre giorni lavorativi dalla richiesta, tramite posta elettronica o telefono.

Possono essere richiesti in prestito interbibliotecario documenti a stampa pubblicati negli ultimi cinquant'anni, con l'esclusione delle novità editoriali acquisite dalla Biblioteca nell'ultimo anno. Le esclusioni previste al punto 5.3.1. valgono anche per il prestito interbibliotecario.

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 rispedire a proprio carico il documento mediante raccomandata r.r. 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.

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.

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. E' facoltà della Direzione concedere la gratuità in caso di esiguità del numero di pagine da riprodurre.

4. INTERNET E WI - FI

Le biblioteche della Città di Biella, in base alle attrezzature al momento disponibili, offre 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.).

Il collegamento ad internet presso la Biblioteca Civica non prevede autenticazione. Sulle postazioni fisse di proprietà della biblioteca sono installati filtri che non consentono la navigazione in siti considerati non idonei, la rete Wi-Fi non ha filtri.

Il collegamento ad internet presso la Biblioteca Ragazzi avviene previa autenticazione attraverso cellulare o su PC in sede o direttamente al banco. Al primo collegamento il minore dovrà essere accompagnato dal genitore o da un suo delegato che lo autorizzerà all'uso della rete. La rete Wi-Fi della Biblioteca Ragazzi è provvista di filtri.

Le biblioteche della Città di Biella sono responsabili dei soli contenuti direttamente presenti nel proprio sito web e nel proprio catalogo on-line.

Le biblioteche della Città di Biella si impegnano a segnalare con congruo anticipo e almeno il giorno prima, salvo casi di forza maggiore, eventuali sospensioni temporanee della disponibilità del servizio.

Le biblioteche della Città di Biella 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.

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;
- c) il servizio sulle postazioni fisse è limitato alla durata di 45 minuti presso la Biblioteca Civica, di un'ora presso la Biblioteca Ragazzi per ciascun utente trascorsi i quali la sessione si chiuderà in modo automatico. Nel caso in cui le postazioni risultassero libere l'utente potrà effettuare un altro log-in.

4.1 NAVIGAZIONE IN INTERNET DA POSTAZIONI FISSE

L'uso delle postazioni fisse è strettamente individuale e avviene sotto l'esclusiva responsabilità di quanti accedano al servizio. Alla Biblioteca ragazzi non è consentito cedere ad altri la postazione in uso.

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

4.2. NAVIGAZIONE IN INTERNET IN MODALITÀ WI-FI

- Il servizio presso la Biblioteca Civica Centrale è realizzato mediante l'infrastruttura della rete Oasi Wi-Fi Megabeb della Provincia di Biella con le modalità e alle condizioni comunicate all'utente all'atto del collegamento che avviene in modo diretto on-line, fatte salve le specifiche finalità e limitazioni che regolano l'uso del servizio di navigazione in Internet nella Biblioteca.
- Il servizio è disponibile esclusivamente attraverso dispositivi personali degli utenti (PC, tablet, smartpone) dotati della relativa interfaccia di rete.
- Il servizio presso la Biblioteca Ragazzi è realizzato mediante l'infrastruttura della CSI Piemonte 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 nella Biblioteca

5. SERVIZI ON-LINE VIA WEB

Consultando il sito web del Polo Bibliotecario Biellese è possibile:

- a) Avere informazioni dettagliate su 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, richiederlo qualora fosse disponibile, prenotarlo, qualora non lo fosse;
- c) Utilizzare puntatori ad altre risorse documentarie disponibili via web;
- d) Essere aggiornati sulle iniziative culturali promosse;
- e) Gli iscritti al servizio possono anche utilizzare la piattaforma MediaLibrary per prendere in prestito e-book e accedere a risorse elettroniche (periodici on-line, corsi on-line), con le modalità indicate nel sito web <https://cittastudi.medialibrary.it>
- f) Accedere allo spazio personale effettuando il login. Dallo spazio personale l'utente potrà inviare richieste di prestito, prenotazioni, rinnovi, desiderata, scaricare quanto prenotato nell'area della rete Indaco e ricevere le comunicazioni delle biblioteche cui è iscritto, o informazioni a carattere generale da tutte le biblioteche del Polo.
- g) Avendo effettuato il login l'utente potrà anche inviare commenti sul patrimonio documentario. Questi ultimi verranno pubblicati previa verifica da parte dello staff della Biblioteca Civica. Potrà anche redigere bibliografie personali e scaricabili in vari formati di stampa.

L'utente può scaricare dagli app store Ios e Android l'app BiblioBI che permette di:

- a) cercare libri o altri materiali, con una ricerca testuale o velocemente tramite lettura del codice a barre
- b) filtrare e raffinare la ricerca tramite classificazione a faccette: tag, autori, anno, tipo materiale, natura, etc.
- c) conoscere la disponibilità dei documenti
- d) richiedere, prenotare o prorogare un prestito
- e) salvare una bibliografia sincronizzata con il portale
- f) avere informazioni sulle tue biblioteche: indirizzi, orari, contatti
- g) visualizzare il suo stato lettore
- h) consultare le notizie del polo
- i) condividere i contenuti con i principali social network

6. SERVIZI DI RIPRODUZIONE

Presso la biblioteche della Città di Biella si possono ottenere scansioni digitali, fotocopie e stampe dietro richiesta.

La tabella dei servizi di riproduzione con le relative tariffe, aggiornate periodicamente con deliberazione della Giunta comunale, è disponibile nel sito web.

Gli utenti possono scattare fotografie al patrimonio rispettando la normativa sul diritto d'autore e nulla è dovuto alle Biblioteche della Città di Biella.

7. ATTIVITÀ DIDATTICA, PROMOZIONE DELLA LETTURA e VISITE GUIDATE

7.1 Le biblioteche della Città di Biella promuovono attività di animazione e di promozione della lettura, nel rispetto della diversità e della multiculturalità.

Le iniziative per i ragazzi 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 sono le seguenti:

- incontri di promozione della lettura con le classi;
- cicli di letture e narrazioni per le diverse fasce d'età;
- laboratori, animazioni, giochi;
- realizzazione di bibliografie e di esposizioni tematiche rivolte a valorizzare e promuovere il patrimonio delle singole biblioteche;

In entrambe le biblioteche vengono organizzate conferenze, presentazioni di libri, incontri con l'autore. La Biblioteca Civica di Biella in qualità di centro rete del Sistema Bibliotecario Biellese promuove ed organizza incontri anche presso le biblioteche del territorio. L'uso dei locali delle biblioteche per queste attività (es. conferenze, presentazione di libri, mostre ecc.) è regolato in modo da armonizzarsi con il normale funzionamento del servizio e non danneggiare il patrimonio. I locali delle biblioteche non vengono concessi in uso a terzi dietro pagamento di un canone in quanto i progetti proposti ed autorizzati dal Dirigente del Settore e diverranno parte integrante dell'attività istituzionale delle biblioteche stesse; la responsabilità penale e civile degli eventi sarà a carico del richiedente.

La sala co-working potrà essere riservata per attività di studio e co-working non a scopo di lucro previa prenotazione al banco informazioni.

7.2 Le biblioteche organizzano visite guidate, durante le quali il personale illustra i servizi offerti al pubblico.

- È necessario prenotare la visita.
- È possibile prenotare anche visite per le classi delle scuole di ogni ordine e grado.
- 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.

8. ALTRI SERVIZI

Servizi per disabilità o difficoltà di lettura:

Gli utenti con difficoltà di lettura hanno a disposizione risorse in formato accessibile quali:

- a) libri parlati e audiolibri;
- b) libri a grandi caratteri;
- c) libri in formato tattile presso la Biblioteca Ragazzi;
- d) libri elettronici in formato accessibile.

Implementazione cataloghi:

Gli utenti iscritti ai servizi della Biblioteca possono proporre l'acquisto di documenti, utilizzando l'apposito modulo on-line all'interno dello spazio utente personale.

L'accettazione o il rifiuto avvengono in base alla loro rispondenza alle finalità e ai compiti della Biblioteca, alle risorse finanziarie disponibili, all'effettiva disponibilità sul mercato editoriale. Si tiene altresì conto dell'esistenza di altre copie dell'opera proposta, nell'ambito del Sistema Bibliotecario, in particolare per pubblicazioni specialistiche o di interesse per un ristretto numero di utenti.

I libri e l'altro materiale documentario disponibile nell'ambito del Polo Bibliotecario Biellese sono ricercabili on-line, attraverso il catalogo BiblioBi informatizzato accessibile all'indirizzo web www.polobibliotecario.biella.it o attraverso l'app BiblioBi scaricabile negli app-store Ios e Android.

9. ISCRIZIONE AI SERVIZI DELLE BIBLIOTECHE

È necessaria l'iscrizione alle Biblioteche della Città di Biella per la fruizione dei seguenti servizi: prestito, prestito interbibliotecario, proposte di nuovi acquisti, partecipazione a corsi e altre attività a numero chiuso.

9.1 MODALITÀ D'ISCRIZIONE

L'iscrizione è gratuita.

- L'utente che intenda iscriversi è tenuto a sottoscrivere l'impegno a rispettare quanto indicato nella presente Carta dei servizi.
- All'atto dell'iscrizione deve essere esibito un documento di identità o riconoscimento valido ai sensi di legge e il codice fiscale. 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 Polo Bibliotecario Biellese e al Servizio Bibliotecario Nazionale o per fini esclusivamente statistici.
- 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.
- I dati possono essere altresì utilizzati per far pervenire all'iscritto al prestito informazioni sulle attività promosse dal Polo Bibliotecario Biellese 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, ma ciò comporterà la disiscrizione ai servizi delle Biblioteche della Città di Biella.
- **I minori di diciotto anni devono far compilare l'apposito modulo di autorizzazione da chi eserciti la potestà genitoriale o all'insegnante/educatore che accompagna la classe.** 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.
- Sono altresì ammessi al prestito gli enti, pubblici e privati, anche privi di personalità giuridica, purché sia individuato un referente.

9.2 TESSERA D'ISCRIZIONE

All'utente iscritto al prestito non viene rilasciata una tessera d'iscrizione e fungerà da tessera il tesserino sanitario.

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

9.3 ISCRIZIONE ALLE BIBLIOTECHE DEL POLO

L'utente che desidera usufruire dei servizi delle altre biblioteche del Polo Bibliotecario Biellese potrà richiederne l'ammissione senza la necessità di una nuova iscrizione. I servizi forniti sono integrati.

9.4 SEGNALAZIONE RECLAMI:

L'utente può presentare reclami scrivendo a

direzione@comune.biella.it

protocollo.comunebiella@pec.it

I NOSTRI STANDARD DI QUALITÀ

La qualità di un servizio è l'insieme delle caratteristiche del servizio alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità del servizio si misura in funzione della sua capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.

Per offrire al cittadino un punto di riferimento per valutare la qualità degli interventi e delle prestazioni, il livello di qualità viene ricondotto a fattori specifici, misurabili dal punto di vista quantitativo attraverso indicatori; per ciascun indicatore vengono definiti degli standard, che costituiscono dei punti di riferimento per individuare il livello di qualità atteso/promesso (ex ante) o raggiunto (ex post)

Di seguito sono stati individuati alcuni **Fattori di qualità** sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente:

- **livello di ricettività;**
- **tempi nell'erogazione dei servizi.**

(fattori comuni a tutte le carte a cui verranno aggiunti ulteriori fattori specifici del servizio)

Ogni fattore di qualità è misurato attraverso uno o **più indicatori** che rappresentano la manifestazione concreta del particolare fattore di qualità individuato .

Gli **standard** sono dei punti di riferimento per orientare le azioni del servizio e anche una garanzia per l'utenza in quanto essi rappresentano gli obiettivi che questa Amministrazione si impegna a raggiungere.

Gli standard e relativi indicatori sono stati organizzati e suddivisi tra:

- **Generali**, cioè misurabili non dal singolo cittadino ma attraverso le indagini di soddisfazione annuali presso i fruitori, realizzate dal servizio stesso che poi ne darà conto;
- **Specifici**, cioè riferiti al singolo intervento o prestazione, quindi il fruitore può direttamente verificarne il rispetto.

La valutazione della qualità è alla base dei processi di miglioramento; gli indicatori la cui misura è ritenuta pari o superiore rispetto alle attese (chiamate comunemente standard) rappresentano i punti di forza della qualità del servizio, mentre gli indicatori, la cui misura è ritenuta inferiore agli standard, rappresentano i punti deboli e richiedono un'azione di miglioramento.

Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, il cittadino può chiederne conto all'Amministrazione Comunale facendo una segnalazione o presentando un reclamo secondo le modalità indicate successivamente. In caso di riscontro positivo al reclamo le singole carte possono prevedere forme di "indennizzo/rimborso" di varia natura.

E' importante chiarire che:

- gli standard selezionati non sono riferiti a tutti gli interventi descritti nella carta dei servizi , ma solamente a quelli dove il Servizio é in grado di garantire impegni precisi, perché la gestione e l'erogazione degli interventi dipendono direttamente dalla nostra organizzazione o dagli impegni assunti da chi eroga le prestazioni per nostro conto;
- solo alcuni standard sono “impegnativi” cioè possono prevedere forme di rimborso o indennizzo per l'utente;
- gli standard di qualità saranno progressivamente aggiornati e migliorati nel corso degli anni.

La tabella consente di leggere per ogni dimensione della qualità i fattori individuati, gli indicatori con i quali la qualità è misurata e i relativi standard specifici garantiti.

Gli standard generali sono individuati annualmente in fase di predisposizione del Piano della Performance.

Dimensione qualità	Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Livello di ricettività	Orario	Ampio orario apertura al pubblico Biblioteca Civica	56 ore di apertura settimanale, dal 01/01 al 30/06 36.15 ore settimanali dal 01/07 al 10/09
		Ampio orario apertura al pubblico Biblioteca Ragazzi	36 ore di apertura settimanale per tutti più 12 ore su prenotazione per le classi scolastiche, dal 01/01 al 30/06 22.5 ore dal 01/07 al 10/09
	Numero posti a sedere	Biblioteca Civica	140
		Biblioteca Ragazzi	40
	Numero di volumi a disposizione	Biblioteca Civica	250000
		Biblioteca Ragazzi	35000
	Accessibilità	Accesso disabili	100%
	Prestito		Immediato
	Tesseramento		Immediato
		Patrimonio a scaff. aperto	Immediato

Tempi nell'erogazione dei servizi	Consultazione	Patrimonio a magazzino	5 minuti
		Patrimonio in altre sedi comunali	2 giorni

RAPPORTI CON I CITTADINI

L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario dell'Amministrazione Comunale per costruire nuove relazioni di fiducia e di comunicazione, per sviluppare la cultura della qualità e del miglioramento continuo. Dialogare con i cittadini – in quanto clienti, utenti e possibili alleati - significa anche riconoscere loro il diritto:

- di fare le segnalazioni di mal funzionamento o disservizio,
- di presentare reclami e di ricevere risposte,
- di fare proposte di miglioramento.

Il servizio si sente impegnato pertanto a raccogliere e verificare tutte le segnalazioni di “non qualità” circa le prestazioni offerte, perché ritiene indispensabile:

- utilizzarle come informazioni cruciali per risolvere rapidamente il caso specifico, anche in accordo con l'utente,
- cercare di comprendere i diversi motivi e cause che hanno prodotto i disservizi o la scarsa soddisfazione delle attese dei cittadini, ai fini del miglioramento,
- conoscere i bisogni e le domande non rilevate, le attese dei cittadini fruitori verso il servizio

Informazioni e segnalazioni e reclami

Il Comune di Biella ha elaborato una procedura informatizzata per la gestione delle informazioni e segnalazioni, al fine di raccogliere e monitorare in maniera sistematica le segnalazioni dei cittadini e stimolare la cultura dell'ascolto nei confronti degli utenti dei servizi.

Il Comune si impegna a predisporre adeguati meccanismi di tutela in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta dei Servizi.

I cittadini possono segnalare infrazioni alla Carta e, più in generale, reclami relativi a disservizi subiti ovvero riguardanti presunte violazioni ai propri diritti.

Il personale addetto è a disposizione per accogliere, attraverso apposita modulistica, segnalazioni rilievi e suggerimenti per il miglioramento dei servizi ed alle modalità di erogazione.

La segnalazione può essere inoltrata:

- in forma scritta, tramite lettera o apposito modulo predisposto reperibile presso gli sportelli delle Biblioteche della Città di Biella e presso l'U.R.P.;
- in forma verbale diretta agli addetti;
- in forma telematica agli indirizzi di posta elettronica indicati nella Carta a pagina 9 e 10.

Le segnalazioni degli utenti riceveranno risposta al massimo entro 15 giorni.

Le segnalazioni devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente, e possono essere rivolte:

- ✓ al Dirigente, che, su espressa richiesta garantisce una risposta entro un massimo di 15 giorni lavorativi. L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Dirigente da sottoporre alle valutazioni della Giunta, che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta.
- ✓ all'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Biella
via Battistero 4 – Biella
telefono: 015/3507319
fax: 015/3507505
e-mail: urp@comune.biella.it
orario di apertura:
Lunedì - Martedì - Mercoledì - Venerdì: dalle ore 8.30 alle ore 12.00 e dalle ore 14.15 alle 16.00;
Giovedì: orario continuato dalle ore 8.00 alle ore 16.00.

Il cittadino, grazie alla presenza dell'U.R.P. dispone di un ulteriore elemento di tutela contro ogni eventuale rilevante disservizio, e, anche tramite esso, può inoltre segnalare osservazioni, suggerimenti e reclami in qualunque forma.

L'Amministrazione Comunale si impegna a predisporre l'attività istruttoria ritenuta necessaria per fornire un'adeguata risposta, tenendo al corrente gli utenti sull'andamento delle relative pratiche.

Sulle pagine finali della presente Carta dei Servizi è possibile reperire un modulo già formulato allo scopo.

Suggerimenti e proposte

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi, inoltrandoli:

1. o al banco prestiti delle biblioteche della Città di Biella;
2. o alla sede dell'U.R.P.,

o consegnandole direttamente presso le rispettive sedi oppure servendosi dei relativi indirizzi di posta elettronica.

A tal fine, è stata predisposta una apposita scheda per esprimere proposte e suggerimenti, reperibile nelle pagine finali della presente Carta dei Servizi; i dati acquisiti saranno elaborati e utilizzati per azioni mirate al miglioramento del servizio.

Reperibilità e validità della Carta dei Servizi

La presente Carta è valida fin dal momento della sua emanazione da parte del Comune. Essa sarà affissa in appositi spazi all'interno degli uffici comunali e verrà pubblicata sul sito Internet www.comune.biella.it, alla pagina "Amministrazione Trasparente", sezione Servizi erogati ed alla pagina dedicata CarteServiziBiell@ e sul portale BiblioBi www.polobibliotecario.biella.it.

In alternativa a scaricarla in formato elettronico, il cittadino potrà consultarla in forma cartacea presso le biblioteche della Città di Biella e presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Essa è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta tramite telefono, posta, fax, o mail.

La Carta deve essere considerata uno strumento destinato ad essere periodicamente revisionato, aggiornato e modificato per essere sempre attuale ed in linea con le indicazioni che deriveranno dalla sua applicazione.

L'aggiornamento della Carta dei Servizi delle biblioteche della città di Biella, a cura del Comune di Biella e previa approvazione in Giunta, è previsto con cadenza triennale e in caso di modificazione della normativa, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti.

Infine, verrà data ampia informazione di essa attraverso i mezzi di comunicazione e di ogni altro canale idoneo, allo scopo di renderla nota in ogni nucleo familiare del territorio comunale.

Risarcimenti

Il processo partecipativo e di confronto realizzato dal Comune di Biella è finalizzato a ridurre gli scostamenti rispetto agli standard prefissati e a prevenire ogni possibile disservizio, grazie ad un atteggiamento collaborativo e propositivo da parte degli utenti. Per rafforzare e dare concretezza ai diritti dei cittadini, il Comune di Biella si riserva di disporre forme ulteriori e meccanismi di tutela attivabili in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta.

A fronte del mancato rispetto di alcuni degli standard di qualità inseriti nelle Carte di alcuni Servizi, solo e esclusivamente per i servizi a pagamento, il Comune di Biella prevede, su richiesta, e dopo l'istruttoria della stessa da parte del Dirigente, come forma di risarcimento, l'ingresso gratuito per un giorno al Museo del territorio Biellese o un libro dono.

Nei casi di infrazione agli standard per cui non è previsto un rimborso, i cittadini/utenti hanno comunque il diritto di conoscere prontamente le motivazioni ed i problemi che hanno portato al disservizio.

Per consentire ai lavoratori il libero esercizio dei loro diritti sindacali, le biblioteche potrebbero chiudere per assemblea sindacale o scioperi (l'informazione è visibile sulle relative porte di ingresso).

In caso di chiusura totale o parziale per eventi superiori alla volontà del Comune di Biella o per motivi di sicurezza viene data comunicazione all'utenza e in questi casi non sono previsti risarcimenti.

Il Comune si impegna a ridurre al minimo i tempi del disagio.

Indagini di Soddisfazione dei cittadini

Ogni anno sarà effettuata almeno una rilevazione per verificare il gradimento del servizio presso la cittadinanza tramite ad esempio:

- indagini quantitative (somministrazione, diretta o telefonica, di questionari) ad un campione di utenti;
- indagini qualitative (focus group, interviste a osservatori privilegiati, ecc.).

Utilizzo di tutte le informazioni

I risultati delle indagini di Soddisfazione dei cittadini verranno resi noti alla cittadinanza e serviranno per impostare i progetti di miglioramento del servizio; infatti unitamente alle segnalazioni, ai reclami, ai suggerimenti, verranno utilizzati almeno 1 volta all'anno dal servizio, per individuare nuovi obiettivi e azioni concrete di miglioramento sia del contenuto delle prestazioni offerte, sia delle modalità di erogazione ai cittadini, obiettivi azioni e tempi di cui ci si impegna a darne conto nel sito web del Comune.

Per consultare i risultati delle indagini realizzate sul sito: www.comune.biella.it

- Sezione Amministrazione trasparente/servizi erogati
- Pagina: CarteServiziBiell@

Nella reciproca collaborazione ed interazione:

Tutti i cittadini possono accedere alle biblioteche della Città di Biella e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità individuate nella presente Carta.

Il personale...

- assiste l'utente con cortesia, correttezza, competenza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;
- garantisce l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili, nel rispetto dei tempi stabiliti nella carta.

Il Responsabile del Servizio si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di riservatezza, cortesia e disponibilità da parte di tutti gli addetti, secondo le loro specifiche competenze, nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio, nonché a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.

Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici e giuridici.

Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità attraverso l'esposizione di una targhetta indicante con caratteri ben leggibili il loro rispettivo nome, cognome e funzione.

L'utente...

- rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il divieto di fumare;
- è cortese, corretto e disponibile con il personale; è preciso e collaborativo nel fornire tutte le informazioni richieste.

Gli utenti hanno diritto a partecipare:

- all'erogazione del servizio (confrontandosi con il responsabile del procedimento e/o con l'istruttore incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio atteso);
- al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia:
 - presentando memorie o note scritte, alle quali il responsabile deve dare riscontro;
 - fornendo suggerimenti verbali al responsabile o all'istruttore incaricato all'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti:

- ✓ di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia), così come disciplinato dalla Legge 241/90 e dal corrispondente regolamento comunale;
- ✓ di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla stessa Legge 241/90.

(Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceve l'assistenza del responsabile del procedimento o dell'istruttore incaricato).

Inoltre, gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sui Servizi offerti e sulle modalità di accesso agli stessi;
- comunicare con le biblioteche della Città di Biella attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

Gli utenti delle biblioteche della Città di Biella sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Servizio stesso.

E inoltre ricorda che...

Se ti informi sulle procedure e sui documenti necessari...potrai presentarti direttamente allo sportello evitando di perdere altro tempo!

Se porti con te tutti i documenti richiesti...eviterai di dover tornare e sarai in grado di fornire ed ottenere informazioni esatte!

E COMUNQUE, SE HAI BISOGNO DI NOI...SEI IL BENVENUTO!

Hanno collaborato alla costruzione di questa Carta dei Servizi:

Il personale del Servizio e la Direzione del Settore Risorse Umane, Programmazione e Organizzazione, Performance e Qualità .

