



**CITTA' DI SUSA**

**BIBLIOTECA CIVICA "ENRICO DE' BARTOLOMEI"**

# **CARTA DEI SERVIZI**

Allegato al Regolamento della Biblioteca approvato con Deliberazione Consiliare n. 11 del 18/03/2025

## Indice

Che cos'è la Carta dei Servizi.....	3
Principi.....	3
Ubicazione.....	3
Orari della Biblioteca.....	4
Spazi della Biblioteca.....	4
Consultazione.....	4
Prestito.....	5
Prestito interbibliotecario.....	5
Document Delivery.....	6
Fondo storico della Biblioteca.....	6
Visite didattiche.....	6
Iniziative per la promozione del libro e della lettura.....	7
Comportamento da tenere in Biblioteca.....	7
Privacy e trasparenza.....	8
Standard dei servizi offerti.....	8
Contatti.....	10

## Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento che individua i principi, le disposizioni e gli standard qualitativi dei servizi offerti dalla Biblioteca, al fine di tutelare le esigenze degli/delle utenti in termini di efficacia, efficienza ed economicità. Essa rappresenta l'impegno della Biblioteca a fornire informazioni chiare sulle modalità di erogazione dei servizi e della relativa qualità, in conformità agli standard stabiliti dalla normativa regionale, agendo sulla chiarezza del rapporto fra biblioteche e lettori/trici e sulle strategie di miglioramento continuo del servizio. Inoltre la Carta dei Servizi contribuisce a rendere espliciti i diritti e i doveri di tutti/e coloro che usufruiscono dei servizi della Biblioteca, offrendo loro l'opportunità di interagire con essa e diventare parte attiva di un percorso di crescita e coinvolgimento, per rendere i servizi bibliotecari sempre più completi e a misura dell'utente.

## Principi

La Biblioteca è un istituto culturale che concorre a garantire il diritto dei/delle cittadini/e ad accedere liberamente alla cultura, all'informazione, alla documentazione, alle espressioni del pensiero e della creatività umana, secondo quanto previsto dalla Costituzione italiana e dal Manifesto UNESCO/IFLA sulle biblioteche pubbliche, quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica. La Biblioteca sostiene la formazione per tutto l'arco della vita, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali e allo stesso tempo contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future. Svolge servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento; si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile.

## Ubicazione

La Biblioteca civica "Enrico De' Bartolomei" è situata nel centro storico di Susa, presso la Casa della Cultura in via Palazzo di Città 36, nell'antico "Palazzo degli Stemmi" già sede del Tribunale cittadino.

L'edificio, che ospita anche il Centro Rete del Sistema Bibliotecario Valsusa e l'Archivio storico comunale, è accessibile a tutti/e, dotato di scale ed ascensore.



Desk consultazione

## Orari della Biblioteca

La Biblioteca civica “Enrico De’ Bartolomei” è aperta nei seguenti orari:

Lunedì	14.00-18.00
Martedì	10.00-18.00
Mercoledì	10.00-13.00/14.00-18.00
Giovedì	10.00-13.00/14.00-18.00
Venerdì	14.00-18.00
Sabato	10.00-12.00

## Spazi della Biblioteca

La Biblioteca dispone di due ampie sale attrezzate per la lettura e la consultazione del materiale librario, una delle quali espressamente dedicata ai/alle bambini/e e ai/alle giovani. Altre due salette con poltroncine sono disponibili nell'area dedicata ai generi letterari.

La Biblioteca dispone inoltre di una Sala conferenze e di una Sala Studio con connessione WiFi gratuita e postazioni dotate di prese elettriche per collegare i propri dispositivi. La Sala Studio osserva gli stessi orari di apertura della Biblioteca.

L'accesso alle sale di lettura e consultazione e alla Sala Studio è libero e gratuito.

L'uso della Sala conferenze è concesso ad Istituti scolastici, Enti pubblici e privati, aziende, associazioni e privati cittadini per lo svolgimento delle attività di cui sopra, compatibilmente con le caratteristiche logistiche e di sicurezza degli ambienti, degli arredi, delle attrezzature, del patrimonio librario e documentario, nonché con gli orari e le necessità di espletamento del servizio pubblico, previo il pagamento delle seguenti tariffe giornaliere:

<b>Richiedente</b>	<b>Quota giornaliera estiva — IVA compresa</b>	<b>Quota giornaliera con riscaldamento — IVA compresa</b>
Associazioni senza scopo di lucro, Enti del Terzo Settore, Società sportive, Associazioni sportive dilettantistiche, Comitati, ecc. — Enti Locali, Enti Pubblici, Aziende Sanitarie, ecc. — Fondazioni, Società private, privati cittadini	€ 150,00	€ 200,00
Istituti scolastici	Gratuito	Gratuito

Per utilizzi la cui durata non sia superiore alle 3 ore viene stabilita una riduzione del 50% delle tariffe giornaliere.

L'uso di altri spazi bibliotecari potrà essere concesso in via eccezionale, con atto della Giunta Comunale, fatto salvo quanto prescritto al comma 2.

Per iniziative ritenute altamente qualificanti per la Città potrà essere disposta la gratuità con atto della Giunta Comunale. Comunicati e materiali pubblicitari di tali iniziative dovranno riportare lo stemma comunale e la dicitura “Con il patrocinio del Comune di Susa”.

Per richiedere la disponibilità degli spazi bibliotecari è necessario inoltrare richiesta al Comune tramite apposita modulistica predisposta dagli Uffici comunali.

## Consultazione

L'accesso alla consultazione del materiale librario è libero e gratuito: non occorre l'iscrizione alla Biblioteca e i libri di interesse possono essere prelevati direttamente dagli scaffali.

Il catalogo della Biblioteca è disponibile online tramite il sistema Erasmo ([www.sbv.erasmo.it](http://www.sbv.erasmo.it)). La Biblioteca mette inoltre a disposizione i principali cataloghi in rete italiani e internazionali.

Gli/le utenti possono rivolgere suggerimenti di acquisto alla Biblioteca tramite i moduli messi a disposizione in Sala consultazione oppure tramite il sito web del Sistema Bibliotecario Valsusa, accedendo alla propria Area lettori e selezionando la voce "Proposte d'Acquisto".



Sezione Gialli

## Prestito

Possono accedere al prestito tutti/e gli/le utenti iscritti/e alla Biblioteca o al Sistema Bibliotecario di cui essa fa parte. L'utente iscritto/a si impegna a rispettare il contenuto del Regolamento della Biblioteca.

L'iscrizione al prestito è gratuita: gli/le utenti minori di 15 anni devono essere autorizzati/e da un/a genitore/trice o da chi ne fa le veci. In Biblioteca e sul sito web del Comune di Susa è disponibile la modulistica da compilare per iscriversi al prestito.

Agli/alle iscritti/e viene rilasciata una tessera, da esibire ad ogni operazione. Il prestito è strettamente personale e il/la titolare della tessera risponde delle opere concesse in prestito e della loro buona conservazione.

Ciascun/a utente può prendere in prestito contemporaneamente non più di sei pubblicazioni monografiche, con i limiti indicati nel Regolamento della Biblioteca. È possibile prenotare le opere che al momento della richiesta risultino già in prestito ad altri.

Le opere prese in prestito devono essere restituite entro 30 giorni; è possibile chiedere un rinnovo se l'opera presa in prestito non è già stata prenotata da un/a altro/a utente.

## Prestito interbibliotecario

Le modalità per il prestito interbibliotecario sono definite tramite accordi bilaterali stipulati con altre Biblioteche in regime di reciproco scambio gratuito.

Il servizio solitamente viene effettuato senza onere per la Biblioteca. Nell'eventualità in cui siano previsti rimborsi per le Biblioteche prestanti o costi di spedizione del materiale inviato e da restituire, questi saranno a carico dell'utente che ha effettuato la richiesta.

Il servizio può essere richiesto tramite il sito web del Sistema Bibliotecario Valsusa, accedendo alla propria Area lettori e selezionando la voce "Prestito interbibliotecario", oppure inviando all'indirizzo email [biblioteca@comune.susa.to.it](mailto:biblioteca@comune.susa.to.it) il modulo disponibile sul sito internet [www.sbv.erasmo.it](http://www.sbv.erasmo.it) sotto la voce "Servizi".



Area Bambini

## Document Delivery

Il servizio di fornitura documenti (Document Delivery) permette di reperire presso altre Biblioteche articoli di riviste o parti di volumi non disponibili nella propria Biblioteca di riferimento. I documenti vengono forniti agli utenti esclusivamente per finalità di studio e di ricerca e a uso strettamente personale.

Il servizio è erogato nel rispetto della normativa vigente in materia di riproduzione del materiale bibliografico e di tutela del diritto d'autore, ai sensi della L. 633/1941 e successive modificazioni e integrazioni.

Il servizio potrà essere richiesto inviando una e-mail a: [biblioteca@comune.susa.to.it](mailto:biblioteca@comune.susa.to.it).

## Fondo storico della Biblioteca

La Biblioteca conserva un Fondo storico, costituito da circa 2.500 volumi anteriori all'800 con numerosi incunaboli, cinquecentine ed edizioni di pregio, collocato in locali separati dalle sale di consultazione e non aperti al pubblico.

L'accesso alla consultazione dei materiali conservati nel Fondo storico è gratuito e avviene su appuntamento, compatibilmente con la disponibilità del personale addetto, inviando richiesta scritta a [biblioteca@comune.susa.to.it](mailto:biblioteca@comune.susa.to.it)

## Visite didattiche

In orario di apertura della Biblioteca e previo accordo con il personale addetto, è possibile effettuare visite didattiche per le scolaresche.

Le visite possono essere organizzate per gruppi di non oltre 30 persone accompagnatori/trici compresi/e e vanno prenotate, con almeno 15 giorni di anticipo sulla data prevista, inviando richiesta scritta a: [biblioteca@comune.susa.to.it](mailto:biblioteca@comune.susa.to.it)

## Iniziative per la promozione del libro e della lettura

La Biblioteca organizza periodicamente iniziative dedicate alla promozione del libro e della lettura. Di esse viene data notizia tramite il sito web del Comune e del Sistema Bibliotecario Valsusa e tramite i rispettivi canali social.

Alle iniziative organizzate in Biblioteca è possibile partecipare gratuitamente: in alcuni casi, di volta in volta indicati, è necessario prenotare.



Sala Studio e sezione Saggistica

## Comportamento da tenere in Biblioteca

Gli/le utenti della Biblioteca si impegnano ad osservarne il Regolamento e a garantire il rispetto dei diritti altrui. Prima dell'ingresso in Biblioteca occorre silenziare i telefoni cellulari ed ogni altro dispositivo elettronico (computer portatili, tablet etc.). All'interno dei locali non è consentito effettuare conversazioni telefoniche. Nelle sale di consultazione e lettura e nella Sala Studio è opportuno mantenere il silenzio. Gli/le accompagnatori/trici di minori sono tenuti/e a sorvegliarli/e affinché mantengano un comportamento idoneo al luogo e rispettoso nei confronti degli/delle altri/e utenti.

In Biblioteca è vietato fumare; all'interno delle sale non è consentito consumare cibi o bevande.

Il materiale librario in consultazione o in prestito deve essere restituito nelle stesse condizioni in cui è stato ricevuto; in caso di danni o smarrimento, l'utente è tenuto/a a sostituire il materiale secondo quanto previsto dal Regolamento. È penalmente responsabile chi asporta indebitamente libri e strappa pagine o tavole o in qualunque modo danneggia opere esistenti in Biblioteca. Chi danneggia attrezzature o arredi di proprietà della Biblioteca è tenuto/a a risarcire il danno.

L'utente che tenga un comportamento non consono al luogo e che risulti di pregiudizio al servizio pubblico, ovvero non rispetti le norme previste dal Regolamento o dagli ordini di servizio del Responsabile della

Biblioteca, sarà richiamato/a e, in caso di rinnovata inosservanza, allontanato/a dal personale della Biblioteca. L'utente che reiteri il comportamento che ha provocato il suo temporaneo allontanamento dalla Biblioteca sarà denunciato/a all'autorità giudiziaria.

La Biblioteca non risponde dei libri di proprietà privata introdotti e degli effetti personali dell'utenza.

## Privacy e trasparenza

La Biblioteca garantisce:

- la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai/dalle propri/e utenti;
- chiarezza e puntualità nell'informazione sulle modalità di accesso e funzionamento dei propri servizi, favorendo la semplificazione delle procedure;
- la trasparenza, attraverso l'accesso ai documenti amministrativi di propria pertinenza, nel rispetto del D. Lgs. 33/2013.

All'atto dell'iscrizione ai servizi la Biblioteca fornisce ai/alle cittadini/e una chiara informativa sulle condizioni e le modalità relative al trattamento e alla conservazione dei dati raccolti.



Sala Conferenze

## Standard dei servizi offerti

Informazioni, consulenza bibliografica, educazione all'uso

<i>Servizi al pubblico</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard</i>
Informazioni bibliografiche	Tempi di risposta	Immediato, salvo indisponibilità del servizio telematico, o pochi minuti di attesa in caso di notevole afflusso di utenti. Entro pochi giorni nel caso di ricerche complesse il bibliotecario comunica all'utente e tempi per una risposta differita. Il bibliotecario verifica con l'utente l'esito della richiesta

	Modi	Semplici informazioni bibliografiche, reperibili velocemente nel catalogo, vengono fornite immediatamente anche telefonicamente. Per ricerche scolastiche, tesine e tesi di Laurea, la Biblioteca indica gli strumenti informatici e bibliografici per procedere alla ricerca in modo autonomo
	Limiti	Il servizio può essere limitato nel periodo di maggior afflusso di pubblico
Bollettino novità in linea	Tempo di risposta	Immediato. L'OPAC fornisce un aggiornamento permanente delle liste mensili, trimestrali, semestrali o annuali.
	Modalità	Disponibile nella sezione "Ricerche" del sito Internet: <a href="http://www.sbv.erasmo.it">www.sbv.erasmo.it</a>
Visite in Biblioteca	Modalità	Per le scolaresche su prenotazione
	Limiti	Le prenotazioni verranno accettate in base alla disponibilità dei giorni e degli orari richiesti

#### Prestito in sede

<i>Servizi al pubblico</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard</i>
Prestito di libri	Tempo massimo di attesa	Immediato, salvo interruzioni del collegamento telematico, o pochi minuti di attesa in caso di notevole afflusso di utenti
	Numero massimo di volumi concessi	6 libri. Deroche al limite possono essere concesse dal personale, valutando i singoli casi
	Durata del prestito	30 giorni
Prestito riviste	Tempo massimo di attesa	Immediato
	Numero massimo di periodici concessi	3 periodici. Deroche al limite possono essere concesse dal personale, valutando i singoli casi
	Durata del prestito	30 giorni
Proroga del prestito	Modalità di richiesta della proroga	Comunicazione di persona, telefonica o via e-mail, a ridosso della prima data di scadenza
	Durata della proroga	30 giorni
	Limitazioni alla proroga	La proroga non potrà essere concessa in caso di prenotazione del titolo da parte di altri/e utenti

#### Prestito di sistema

<i>Servizi al pubblico</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard</i>
Prestito interbibliotecario	Tempo entro cui viene inviata la richiesta	Immediato, salvo interruzioni del collegamento telematico
	Tempo entro cui il documento arriva al lettore	Da 3 a 10 giorni a partire dall'effettiva disponibilità dell'opera nella biblioteca prestante
	Costo del servizio	Gratuito
Document Delivery	Tempo entro cui il documento arriva al lettore	Da 3 a 10 giorni a partire dall'effettiva disponibilità dell'opera
	Costo del servizio	€ 0,10 a pagina in caso di copia cartacea; gratuito in caso di copia digitale

## Suggerimenti d'acquisto

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

## Contatti

Biblioteca Comunale "Enrico De' Bartolomei"

Via Palazzo di Città 36, 10059 Susa

tel. 0122-648390

posta elettronica: [biblioteca@comune.susa.to.it](mailto:biblioteca@comune.susa.to.it)

Catalogo: [www.sbv.erasmo.it](http://www.sbv.erasmo.it)