



Carta dei Servizi



**Biblioteca civica
G. Arpino Nichelino**



INDICE

1	Introduzione e finalità della Carta dei Servizi	4
2	Storia e contesto della Biblioteca civica G. Arpino	4
3	Validità della Carta	5
4	Principi fondamentali	5
5	Normativa di riferimento	6
6	Struttura e accessibilità	7
7	Servizi offerti	7
8	Standard di qualità	8
9	Azioni di miglioramento	8
10	Diritti e doveri degli utenti	9
11	Reclami, suggerimenti e indagini di gradimento	9
12	Contrasto alle discriminazioni e inclusività	10
13	Collaborazioni e progetti con il territorio	11
14	Servizi digitali e tecnologici	11
15	Servizi educativi e culturali	12
16	Servizi per l'infanzia, giovani e adulti	12
17	Servizi per persone con disabilità e fragilità	13
18	Comunicazione, promozione e diffusione	13
19	Revisione e aggiornamento della Carta	13
20	Allegati e contatti	14



La Biblioteca civica G. Arpino è il **cuore pulsante della vita culturale di Nichelino**.

Con questa **Carta dei Servizi** intendiamo non solo descrivere in modo trasparente e accessibile ciò che offriamo, ma rinnovare il nostro **impegno nei confronti della cittadinanza**.

Lavoriamo ogni giorno per garantire **spazi accoglienti, servizi di qualità, un'attenzione costante all'inclusione** e alla valorizzazione della **diversità**.

Vi invitiamo a conoscere meglio la nostra Biblioteca e a partecipare attivamente alla sua vita.



1. INTRODUZIONE E FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La **Carta dei Servizi** è uno strumento attraverso il quale la Biblioteca civica G. Arpino si impegna pubblicamente a garantire **trasparenza, qualità e miglioramento** continuo nei servizi offerti.

Essa stabilisce i **principi fondamentali** che regolano il rapporto tra cittadini e amministrazione, dichiara gli **standard** di qualità, promuove l'**inclusione** e prevede strumenti di **tutela** per l'utenza.

Rappresenta un "**patto**" con la cittadinanza, basato sulla **partecipazione** e sulla **centralità** dell'utente, in linea con quanto stabilito dalla *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994*.

Obiettivi principali:

- promuovere la **trasparenza** e l'**accessibilità** ai servizi;
- facilitare la **partecipazione degli utenti** alla gestione della Biblioteca;
- garantire **standard qualitativi** misurabili e migliorabili nel tempo;
- tutelare i **diritti degli utenti** e favorire strumenti di ascolto e confronto.

2. STORIA E CONTESTO DELLA BIBLIOTECA CIVICA G. ARPINO

La **Biblioteca civica G. Arpino** è attiva nel Comune di Nichelino dal **1971** ed è oggi un punto di riferimento per la promozione culturale, educativa e sociale del territorio, rappresentando un **centro di aggregazione, informazione** e di **aggiornamento** continuo ispirato all'approccio lifelong learning.

Intitolata nel **2006** al **giornalista e scrittore Giovanni Arpino**, la Biblioteca si è distinta per la sua capacità di innovazione e apertura alla cittadinanza, valorizzando la **lettura come diritto** e la **cultura come strumento** di coesione sociale.

Collabora stabilmente con le **istituzioni scolastiche, culturali e associative** del territorio, aderendo a reti locali e nazionali come il **Sistema Bibliotecario BI.TO** e il **progetto "Nati per Leggere"**.

3. VALIDITÀ DELLA CARTA

La presente Carta dei Servizi ha **validità dal 1° gennaio 2026** ed è soggetta a **revisione annuale** da parte della Direzione della Biblioteca, anche sulla base dei risultati delle indagini di gradimento e delle osservazioni dell'utenza.

Eventuali aggiornamenti sono approvati con atto del Comune e pubblicati sul **sito istituzionale**.

4. PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi della Biblioteca si ispirano ai seguenti **principi**:

EGUAGLIANZA

Accesso garantito a tutti senza distinzione alcuna

IMPARZIALITÀ

Neutralità nei confronti di ideologie e opinioni

CONTINUITÀ

Regolarità del servizio e tempestiva comunicazione di variazioni

PARTECIPAZIONE

Coinvolgimento attivo degli utenti nella valutazione e miglioramento

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Uso responsabile delle risorse per offrire servizi di qualità

ACCESSIBILITÀ

Impegno a garantire pari opportunità di fruizione

TUTELA DELLA PRIVACY

Nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR)

5. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

La Carta dei Servizi si fonda su un **quadro normativo** di riferimento che comprende:

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994:
"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"

D.Lgs. 30 marzo 2001, n. 165 (Testo unico sul pubblico impiego)

D.Lgs. 30 luglio 1999, n. 286 sulla qualità dei servizi pubblici

Legge 150/2000, sulla comunicazione pubblica

Manifesto IFLA/UNESCO per le biblioteche pubbliche (2022)

Linee guida AIB per la valutazione e misurazione dei servizi bibliotecari

Statuto comunale e regolamenti interni del Comune di Nichelino

Protocollo Operativo della Città di Nichelino per il contrasto all'omotransnegatività (2023)

6. STRUTTURA E ACCESSIBILITÀ

La Biblioteca ha sede in **via A. Azzolina 4** a **Nichelino**. L'edificio è **accessibile** a persone con **disabilità motorie**. Sono disponibili:



ASCENSORE



PARCHEGGI RISERVATI



SERVIZI IGIENICI ACCESSIBILI



POSTAZIONI PER UTENTI CON DISABILITÀ VISIVE

L'accessibilità informativa è garantita tramite sito web, canali social, materiale informativo e disponibilità del personale ad accompagnare e assistere l'utenza fragile.

7. SERVIZI OFFERTI

La Biblioteca garantisce un'ampia gamma di **servizi**:

Consultazione in sede e **prestito di libri, riviste, DVD e audiolibri**

Accesso a **risorse digitali** e **postazioni informatiche**

Attività educative, culturali e sociali

Servizi per bambini, adolescenti, adulti e persone **fragili**

Prestito interbibliotecario e servizi su richiesta

Supporto alla ricerca, **consulenza** bibliografica e **assistenza** informatica

Autoprestito, e-reader in prestito, **Wi-Fi gratuito**

8. STANDARD DI QUALITÀ

La Biblioteca adotta standard misurabili, aggiornati annualmente:

	Rilascio tessera d'iscrizione	Immediato
	Tempi di risposta a richieste via email	Max 5 giorni lavorativi
	Disponibilità documenti prenotati	Max 6 giorni
	Orario di apertura minimo settimanale	42 ore
	Almeno 2 addetti presenti durante l'orario pubblico	
	Pubblicazione tempestiva di modifiche e disservizi	
	Aggiornamento e bonifica annuale del patrimonio documentario	
	Monitoraggio annuale della soddisfazione dell'utenza	

9. AZIONI DI MIGLIORAMENTO

La Biblioteca si impegna a:

- Effettuare ogni anno **indagini** di **customer satisfaction**;
- **Potenziare** il **catalogo** digitale e migliorare l'accesso remoto;
- **Ampliare** la **fruizione** tramite percorsi inclusivi e tecnologie assistive;
- **Aggiornare** periodicamente il **sito web** e il **materiale** informativo;
- **Formare** costantemente il **personale** su innovazione e inclusione.

10. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Gli utenti **HANNO DIRITTO** a:

- **Usufruire** dei **servizi gratuitamente** (salvo eccezioni);
- **Ricevere informazioni** chiare e tempestive;
- **Partecipare** alle **iniziative** e proporre suggerimenti;
- **Accedere** a **spazi** accoglienti e rispettosi della privacy.

Gli utenti **SONO TENUTI** a:

- **Rispettare** i **regolamenti** e le norme di comportamento;
- **Restituire** il **materiale** nei tempi previsti;
- **Rispettare** il **patrimonio** documentario, gli **spazi** e gli altri **utenti**;
- **Collaborare** alle attività di evacuazione in caso di emergenza.

11. RECLAMI, SUGGERIMENTI E INDAGINI DI GRADIMENTO

La Biblioteca raccoglie regolarmente le **opinioni dell'utenza**:

MODULO CARTACEO DISPONIBILE IN SEDE

CANALE EMAIL DEDICATO

biblioteca@comune.nichelino.to.it

SONDAGGI E QUESTIONARI ONLINE ALMENO UNA VOLTA ALL'ANNO

RISPOSTA AI RECLAMI: ENTRO 15 GIORNI LAVORATIVI

12. CONTRASTO ALLE DISCRIMINAZIONI E INCLUSIVITÀ

La Biblioteca aderisce pienamente al Protocollo operativo per il **contrasto** all'omotransnegatività promosso dal Comune di Nichelino, attuando le seguenti azioni:

- uso del **linguaggio inclusivo** in ogni comunicazione e documento;
- adesione alla **carriera alias** per utenza e dipendenti in transizione;
- predisposizione di uno **scaffale tematico LGBTQIA+**;
- **eventi** pubblici e **percorsi** formativi per una cultura dell'accoglienza.

Nell'ottica di garantire l'accesso alle persone con specifiche difficoltà nell'apprendimento e nell'approccio alla lettura, la Biblioteca civica G. Arpino ha avviato nel 2015 il progetto *Rete Dislessia e Accessibilità*, impegnata nella tutela dei diritti dei bambini, ragazzi e adulti affetti da dislessia. A tal fine:

- mette a disposizione un **patrimonio bibliografico** selezionato sul tema, incrementato annualmente;
- promuove **azioni specifiche** di informazione, sensibilizzazione e supporto all'apprendimento;
- utilizza **materiali** e **supporti** accessibili, tra cui il font Open Sans, appositamente progettato per **agevolare la lettura** da parte delle persone dislessiche.

Dal 2021, la Biblioteca aderisce inoltre al **progetto Libri per tutti**, con uno scaffale dedicato ai libri in *Comunicazione Aumentativa e Alternativa (CAA)*. In ambito comunicativo, la CAA è un insieme di strategie, tecniche e strumenti che mirano a supportare e migliorare la comunicazione nelle persone che hanno difficoltà a utilizzare i canali più comuni, come il linguaggio verbale e la scrittura.

La Biblioteca aderisce inoltre al **progetto nazionale I Rifugi**, ed è inserita nella mappa nazionale dei presidi territoriali **antiviolenza**, nel circuito di librerie e biblioteche che hanno seguito un percorso di formazione sul tema della **violenza di genere** e del suo **contrasto** attivo, in grado di offrire informazioni e supporto competente a donne in stato di temporanea difficoltà.

13. COLLABORAZIONI E PROGETTI CON IL TERRITORIO

La Biblioteca promuove partenariati con:

Scuole, associazioni culturali e sociali

(es. Amici dell'Arpino, Uni3, Città Incantata, Amici del Cammello, Banca del Tempo, Reverse, Rete Scuole, Centro La Trottola)

Servizi Educativi e Politiche Sociali del Comune

Tavoli interistituzionali per inclusione e coesione sociale

Reti bibliotecarie territoriali

(BI.TO, Laboratori BiblioSociali, Nati per Leggere)

14. SERVIZI DIGITALI E TECNOLOGICI

- **Prestito digitale di ebook e audiolibri** tramite MLOL;
- **Prestito dispositivi e strumenti** di lettura digitale;
- Accesso al **catalogo online** e profilo utente personalizzato;
- **Autoprestito attivo** tramite postazione dedicata;
- Uso di **e-reader, tablet** e **postazioni** informatiche;
- **Wi-Fi gratuito** in tutta la sede;
- **Attività e supporto** per l'alfabetizzazione digitale, in particolare per over 65 (Sportello Digitale, corsi di alfabetizzazione informatica).

15. SERVIZI EDUCATIVI E CULTURALI

La Biblioteca garantisce un'ampia gamma di **servizi**:

- **Laboratori** di lettura e presentazione di libri per adulti e ragazzi;
- **Corsi di aggiornamento** informatico e di Information Literacy;
- Gruppi di lettura, **incontri** con autori, presentazioni e rassegne letterarie e scientifiche;
- **Progetti con le scuole** di ogni ordine e grado;
- Organizzazione dell'annuale **Festa del Libro**, in collaborazione con associazioni ed enti culturali del territorio;
- **Iniziative culturali** inserite all'interno delle rassegne cittadine.

16. SERVIZI PER L'INFANZIA, GIOVANI E ADULTI

Sezione bambini e ragazzi dedicata

Narrazioni e laboratori a tema (Nati per Leggere e Crescere con i Libri)

Scaffali tematici e attività interattive per preadolescenti e adolescenti

Spazio studio e postazioni riservate, con orario serale di apertura

Eventi per famiglie, adulti e lettori senior

17. SERVIZI PER PERSONE CON DISABILITÀ E FRAGILITÀ

- Libri ad **alta leggibilità e audiolibri**;
- **Postazioni** informatiche **attrezzate**;
- Scaffale Comunicazione Aumentativa Alternativa (**CAA**);
- **Prestito occhiali** da lettura;
- **Percorsi personalizzati** per utenti con fragilità (con accompagnamento educativo);
- **Collaborazione con ASL TO5 e Centro Dislessia locale**.

18. COMUNICAZIONE, PROMOZIONE E DIFFUSIONE

- **Aggiornamenti** costanti su sito web e i canali social;
- **Newsletter** mensile con eventi, novità e proposte di lettura;
- **Locandine, segnalibri, bibliografie** tematiche e materiali promozionali;
- **Campagne informative** con il Comune di Nichelino e la rete BI.TO;
- Diffusione della **Carta dei Servizi** anche in versione accessibile.

19. REVISIONE E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA

La **Carta dei Servizi** viene **aggiornata ogni anno**, entro il mese di dicembre; rivista in base ai **risultati delle indagini di soddisfazione** e all'andamento dei servizi; **approvata dal Comune** di Nichelino e **pubblicata sul sito** istituzionale del **Comune** e diffusa presso i locali della **Biblioteca**.

20. ALLEGATI E CONTATTI

- Regolamento della Biblioteca
- Protocollo Operativo LGBT della Città di Nichelino
- Scheda dei servizi digitali e orari aggiornati



SEDE, RECAPITI E ORARI

-  Via A. Azzolina 4, Nichelino (TO)
-  011 6819 563 - WhatsApp 335 164 90 98
-  www.bibliotecanichelino.it
-  biblioteca@comune.nichelino.to.it
-  orari consultabili sul sito

