

CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA CIVICA CARLO NEGRONI DI NOVARA

(Approvata con Delibera di Giunta Comunale n. 121 del 10/03/2026)

SOMMARIO

PREMESSA

1. PRINCIPI GENERALI

1.1 PRINCIPI ISPIRATORI

1.2 STILE DI SERVIZIO

2. LA BIBLIOTECA

2.1 PRESENTAZIONE

2.3 MISSIONE

2.4 LA SEDE

2.5 LE SEZIONI

2.6 ACCESSO

2.7 IL PERSONALE

2.8 IL SISTEMA BIBLIOTECARIO

3. LE RACCOLTE

3.1 INTRODUZIONE

3.2 SVILUPPO E GESTIONE DELLE RACCOLTE

3.3 ACQUISTI

3.4 DONI, DONAZIONI E LASCITI

3.5 REVISIONE E SCARTO

3.6 PROMOZIONE DEL PATRIMONIO

4. SERVIZI

4.1 ISCRIZIONE E TESSERA

4.2 ORIENTAMENTO, CONSULENZA BIBLIOGRAFICA E INFORMAZIONI DI COMUNITA'

4.3 CONSULTAZIONE E LETTURA IN SEDE

4.4 PRESTITO, RINNOVO E PRENOTAZIONE

4.5 RESTITUZIONE E SANZIONI

4.6 PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO (ILL) E DOCUMENT DELIVERY (DD)

4.7 RIPRODUZIONI

4.8 SERVIZI ONLINE

4.9 NAVIGAZIONE INTERNET E WIFI

4.10 COMUNICAZIONE

4.11 PROMOZIONE DELLA BIBLIOTECA, DELLA LETTURA E DELLA CULTURA

4.12 SERVIZI ULTERIORI

4.13 SPAZIE E RISORSE TECNOLOGICHE

5. DIRITTI, DOVERI E NORME DI COMPORTAMENTO, SANZIONI, SICUREZZA E PRIVACY

5.1 DIRITTI

5.2 DOVERI, NORME DI COMPORTAMENTO E UTILIZZO DEGLI SPAZI

5.3. SANZIONI

5.4 SISTEMI DI SORVEGLIANZA/SICUREZZA

5.5 RIPRESE FOTO/AUDIO/VIDEO

6. INFORMAZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI, MODULISTICA E GUIDE ALL'USO

6.1 INFORMAZIONI E ASSISTENZA

6.2 SUGGERIMENTI E RECLAMI

6.3 MODULISTICA E GUIDE ALL'USO

7. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MANTENIMENTO E MIGLIORAMENTO

7.1. FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

7.1.1. LIVELLO DI RICETTIVITÀ

7.1.2. TEMPI E MODALITÀ NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

7.2. OBIETTIVI DI MANTENIMENTO E MIGLIORAMENTO

8. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

9. PRIVACY

PREMESSA

La Carta dei Servizi rappresenta la guida ufficiale alle opportunità offerte al pubblico dalla Biblioteca Civica Carlo Negrone (di seguito denominata anche Biblioteca), centro rete del Sistema Bibliotecario del Basso Novarese (di seguito denominato anche SBBN) e parte del Polo SBN UPO – Università del Piemonte Orientale.

La Carta dei Servizi descrive le modalità di erogazione dei servizi della Biblioteca Civica Carlo Negrone allo scopo di facilitarne la fruizione, in un'ottica di trasparenza e costante miglioramento del rapporto della Biblioteca con le persone.

Aggiornata periodicamente in base a motivate necessità, dichiara i principi ispiratori a cui si conforma l'attività della Biblioteca, descrive le modalità di accesso e i tempi di erogazione dei vari servizi, individua gli standard di qualità adottati.

La Carta dei Servizi è redatta, in attuazione dell'art. 22 del Regolamento della Biblioteca (approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 02/2026), nel rispetto dei principi generali del servizio sotto specificati, dei riferimenti normativi e dei regolamenti di settore e comunali in vigore e secondo i principi deontologici riconosciuti dagli organismi professionali nazionali e internazionali.

La Carta dei Servizi è adottata con Delibera di Giunta e viene aggiornata, in caso di necessità, con il medesimo provvedimento: in caso di modifiche non sostanziali e/o integrazioni temporanee, può essere aggiornata con determinazione dirigenziale, pubblicazione delle modifiche e/o integrazioni sul sito della Biblioteca e con successiva presa d'atto con Delibera di Giunta. L'aggiornamento della modulistica e delle guide all'uso correlate alla Carta può essere effettuato direttamente dal Dirigente competente con proprio atto gestionale, senza necessità di ulteriore adozione di atti deliberativi della Giunta. I documenti aggiornati sostituiscono automaticamente le versioni precedenti e la loro pubblicazione sul sito web della Biblioteca assolve agli obblighi di informazione verso l'utenza.

La Carta dei Servizi sostituisce ogni versione precedente e si applica a partire dalla data della sua adozione: è pubblicata sul sito della Biblioteca su cui si possono trovare tutte le informazioni sempre aggiornate per la fruizione degli spazi, risorse e servizi della Biblioteca.

1. PRINCIPI GENERALI

1.1 PRINCIPI ISPIRATORI

- **Centralità dell'utente**

La soddisfazione dei bisogni informativi, di documentazione, di studio e di apprendimento permanente del pubblico è l'obiettivo principale della Biblioteca Civica Carlo Negroni. L'organizzazione dei servizi tiene conto della necessità di garantire un accesso alle raccolte e ai servizi il più possibile esteso e privo di ostacoli burocratici, nei limiti in cui ciò è consentito dalla normativa vigente in tema di tutela dei beni culturali e di tutela della proprietà intellettuale.

- **Eguaglianza, imparzialità, trasparenza**

La Biblioteca fornisce i propri servizi nel rispetto del principio di uguaglianza, senza distinzione di età, genere, religione, nazionalità, lingua, condizione fisica e sociale, opinione politica o grado di istruzione, secondo criteri di imparzialità ed equità. La Biblioteca tutela la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e dei materiali consultati o presi in prestito: non effettua alcun controllo sui contenuti delle letture dell'utenza iscritta al servizio. Ogni utente ha il diritto di accedere alle informazioni che lo/la riguardano e di conoscere le procedure collegate ai servizi erogati e i relativi tempi di esecuzione. Il comportamento nei confronti dell'utenza è ispirato a obiettività, equità, imparzialità, trasparenza.

- **Pluralismo e assenza di censura**

Le raccolte e i servizi della Biblioteca non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa né a pressioni commerciali. Le raccolte vengono aggiornate in tutti i campi del sapere per soddisfare gli interessi dell'utenza e riflettono l'evoluzione e la pluralità degli orientamenti della società contemporanea, incoraggiando il dialogo e la conoscenza delle diverse culture e opinioni, nei limiti in cui queste non professino teorie, pratiche e comportamenti contrari alla legge.

- **Continuità e gratuità**

La Biblioteca eroga i servizi secondo principi di continuità e regolarità, al fine di garantirne la massima fruibilità pubblica. Effettua un orario di apertura ampio e adeguato alle diverse esigenze della comunità di riferimento, eventuali riduzioni o interruzioni sono comunicate tempestivamente al pubblico e adeguatamente motivate. Offre gratuitamente i propri servizi: l'accesso, l'iscrizione, la consultazione, il prestito, le postazioni informatiche, la connessione wi-fi, le attività di promozione della lettura e culturali. Offre, inoltre, accesso gratuito e continuativo al catalogo online e fornisce servizi a distanza che permettono a coloro che sono impossibilitati a raggiungerla di chiedere consulenze e informazioni. Possono essere previste tariffe o rimborsi a carico dell'utenza per servizi specifici, approvati con apposito provvedimento dell'Amministrazione e indicati nel tariffario vigente.

- **Accessibilità e inclusione**

La Biblioteca opera attivamente per promuovere un'idea di cultura accessibile e inclusiva, prevedendo modalità per rendere disponibile il patrimonio documentario e per erogare i servizi che tengono conto anche delle esigenze delle persone che si trovano in condizione di svantaggio culturale, sociale, economico, fisico, cognitivo, sensoriale. La Biblioteca è un luogo di inclusione e coesione sociale ed è impegnata a contrastare i pregiudizi e a ridurre gli stati di emarginazione, di isolamento, di disagio sociale, promuovendo l'integrazione, il confronto e il rispetto delle diversità.

- **Efficacia, efficienza e miglioramento continuo**

La Biblioteca persegue il progressivo miglioramento e l'innovazione dei servizi nel rispetto dei criteri di efficienza (impiego delle risorse per il raggiungimento dei migliori risultati) e di efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni del pubblico), traendo spunto dall'ascolto attento e rispettoso delle sollecitazioni provenienti

dall'utenza, verificandone periodicamente il grado di soddisfazione e utilizzando le indicazioni raccolte per adeguare le prestazioni offerte alle aspettative del pubblico.

- **Chiarezza dei messaggi**

La Biblioteca si impegna a porre la massima attenzione all'efficacia, alla chiarezza e all'accessibilità del linguaggio utilizzato con l'utenza.

- **Partecipazione**

La Biblioteca promuove la partecipazione attiva dell'utenza e la rende possibile, in forma singola o associata, ed in particolare:

- favorisce la partecipazione dell'utenza alla formazione e all'incremento delle raccolte attraverso l'opportunità di proporre richieste di acquisto e di donare materiale documentario, garantendo modalità semplici e chiare per inoltrare suggerimenti, osservazioni e reclami, e considerando ogni segnalazione di disagio come un'occasione positiva di apprendimento e stimolo di miglioramento a favore delle esigenze del pubblico;
- mette a disposizione della cittadinanza i suoi spazi, ed in particolare la Sala Genocchio e il Cortile di Palazzo Vochieri, concedendola a terzi in uso temporaneo secondo i criteri stabiliti dall'Amministrazione Comunale;
- promuove l'impiego del volontariato e coinvolge il pubblico in progetti e attività culturali, in indagini di rilevazione dei bisogni e nella valutazione dei servizi, valorizzando la comunicazione attiva con e tra l'utenza, anche attraverso i nuovi canali di comunicazione digitale;
- si impegna attivamente nella costante ricerca di alleanze con le realtà culturali, educative, sanitarie e sociali del territorio, che possano condividere i valori della sua missione e con le quali poter avviare e realizzare proposte culturali con il coinvolgimento della cittadinanza: in particolare, promuove relazioni con gli istituti scolastici di ogni ordine e grado, con le associazioni, con gli enti, con le istituzioni pubbliche e private della città, nonché con le biblioteche della propria rete e i sistemi bibliotecari locali, regionali e nazionali, in un'ottica di reciproca valorizzazione.

La Biblioteca favorisce inoltre la partecipazione attiva del proprio personale al miglioramento continuo dei processi operativi di sua competenza, con l'obiettivo di elevare la qualità dei servizi, di ampliarli ed arricchirli, nonché di coinvolgere sempre più l'utenza.

La Biblioteca aderisce al progetto "Patto per la lettura", promosso dal CEPELL, come capofila del *Patto locale per la lettura della città di Novara*, che si configura come una alleanza che coinvolge tutti i soggetti della filiera del libro operanti in città per sostenere progetti condivisi che rendano la lettura un'abitudine sociale diffusa e un fattore di promozione del benessere individuale e sociale. L'adesione al "Patto locale per la lettura" è aperta a istituzioni culturali, soggetti pubblici e privati, associazioni, biblioteche, librerie, case editrici, scuole, università, fondazioni e tutti i soggetti operanti nella filiera del libro. Il "Patto locale per la lettura" è stato adottato con deliberazione della Giunta Municipale in data 28/06/2022 ed è stato sottoscritto dal Sindaco di Novara, come primo firmatario, in data 30/06/2022, ed è poi stato rinnovato il 30/06/2025 con scadenza al 30/06/2028. Maggiori informazioni si trovano sul sito della Biblioteca nella pagina dedicata. (<https://biblioteca.comune.novara.it/index.php/patto-per-la-lettura>)

La Biblioteca aderisce e partecipa a progetti coordinati a livello locale, regionale, nazionale e internazionale al fine di perseguire le finalità della sua missione istituzionale e i suoi obiettivi di servizio.

1.2 STILE DI SERVIZIO

Il personale della Biblioteca è tenuto ad avere un comportamento improntato alla professionalità, correttezza, disponibilità, riservatezza e trasparenza ed ad operare nel rispetto della normativa vigente, attenendosi alla

deontologia professionale e agli standard tecnici fissati dagli organismi nazionali e internazionali competenti ed in coerenza con gli obiettivi stabiliti dall'Amministrazione Comunale in base alle risorse fornite.

In particolare il personale bibliotecario agisce con:

disponibilità: il personale si adopera con ogni mezzo a sua disposizione nel prendere in carico la richiesta dell'utenza per soddisfare il bisogno informativo espresso;

tempestività: ogni richiesta ricevuta viene considerata con la medesima urgenza e come tale portata avanti;

imparzialità: il personale risponde alla richiesta dell'utenza con professionalità, astenendosi da giudizi di forma e merito;

conoscenza e competenza: il personale mette a disposizione dell'utenza tutte le proprie conoscenze, esperienze e competenze professionali per fornire la risposta più adatta alla domanda che gli viene rivolta;

riservatezza: il personale si impegna a proteggere le informazioni degli utenti, evitando l'accesso o la divulgazione ai non autorizzati, mantenendo l'accuratezza dei dati e garantendone l'uso appropriato in ottemperanza alla normativa vigente.

responsabilità: il personale contribuisce alla gestione dell'organizzazione della Biblioteca, a diversi livelli di responsabilità e con comportamenti improntati alla massima collaborazione.

Per garantire un'adeguata capacità di risposta ai bisogni espressi dal pubblico, il personale viene costantemente formato sui contenuti professionali.

2. LA BIBLIOTECA

2.1 PRESENTAZIONE

La Biblioteca Civica Carlo Negroni è la biblioteca civica della Città di Novara. La storia della Biblioteca inizia nel 1847 con l'istituzione della Biblioteca Civica, che apre al pubblico nel 1852 nel palazzo del Mercato e si incrementa per tutta la seconda metà dell'Ottocento grazie a donazioni e lasciti di bibliofili e studiosi novaresi. Agli inizi del Novecento raddoppia il proprio patrimonio bibliografico grazie al legato del senatore Carlo Negroni, del quale fa parte anche la sua casa, il Palazzo Negroni, attuale sede della Biblioteca, che dal 1906 ospita, secondo le intenzioni di Negroni, anche la collezione della Biblioteca Civica. Nel corso del secolo molti fondi privati confluiscono nel patrimonio pubblico; negli anni Novanta il complesso si amplia con la ristrutturazione dell'adiacente Palazzo Vochieri che ospita nuove sale dedicate al fondo antico, locale e alla fascia 0-18.

La Biblioteca Civica Carlo Negroni:

- fa parte dei Sistemi bibliotecari della Regione Piemonte (DGR n. 470/1994), in qualità di centro rete del Sistema Bibliotecario del Basso Novarese (SBBN);
- fa parte, insieme alle altre biblioteche del SBBN, del Polo SBN UPO (a seguito di una convenzione stipulata nel 2020 tra Comune di Novara e Università del Piemonte Orientale e di un successivo Accordo di contitolarità prot. 14381/2025, sottoscritto da tutti gli enti aderenti);
- è l'istituto depositario, ai sensi della normativa vigente, dei documenti della produzione editoriale per la provincia di Novara (L. n. 106/2004; DPR n. 252/2006; DM. 28 dicembre 2007);
- aderisce alla Carta di Milano delle Biblioteche (Delibera di Giunta n. 543/2022);
- aderisce alle Associazioni AIB e IBBY Italia.

2.2 MISSIONE

La Biblioteca Civica Carlo Negroni è un'infrastruttura sociale e culturale di prossimità, servizio pubblico e punto di accesso al sapere universale, strumento essenziale per l'acquisizione, l'organizzazione e la diffusione pubblica di informazioni e documentazione. Agisce come un presidio attivo e dinamico a supporto dei bisogni della comunità locale in termini di informazione, crescita culturale, intrattenimento e impiego del tempo libero.

Pone al centro dei suoi servizi le missioni chiave individuate dal Manifesto IFLA - UNESCO delle biblioteche pubbliche 2022 che riguardano l'informazione, l'alfabetizzazione, l'istruzione, l'inclusività, la partecipazione civica, la lettura e la cultura:

- promuove il diritto primario al libero accesso alla conoscenza, alla documentazione e a un'informazione plurale, mantenendo e sviluppando collezioni ispirate alla bibliodiversità, assicurando la produzione e diffusione di informazioni bibliografiche e metadati in standard aperti e ripudiando ogni forma di censura;
- sostiene e promuove la lettura, fin dalla più tenera età, e la cultura anche come risorse per la salute e il benessere in linea con il concetto di welfare culturale e in collaborazione con i servizi sanitari, educativi e socio-assistenziali del territorio;
- favorisce l'attuazione del diritto allo studio e la formazione permanente, l'accrescimento delle competenze e l'uso consapevole e responsabile dei nuovi media digitali e delle nuove tecnologie, combattendo la disinformazione e la misinformazione;
- contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale, trasmettendola alle generazioni future attraverso il suo patrimonio e la documentazione locale;

- promuove il dialogo interculturale, l'integrazione delle categorie svantaggiate e delle persone con disabilità e il contrasto alle disuguaglianze;
- promuove e stimola l'innovazione e la cooperazione;
- contribuisce allo sviluppo della personalità e alla consapevole partecipazione alla vita associata delle persone.

Come fulcro vitale e punto di riferimento per la città, la Biblioteca è uno spazio inclusivo e liberamente accessibile, un luogo di incontro e dibattito che contribuisce alla crescita civile e al benessere diffuso, allo scopo di contribuire allo sviluppo di una società istruita, libera, democratica, equa e sostenibile anche in attuazione degli obiettivi dell'Agenda 2030.

2.3 LA SEDE

La Biblioteca ha la sua sede in due palazzi storici che si trovano nel centro della città: il Palazzo Negrone e il Palazzo Vochieri. L'ingresso della Biblioteca è a Palazzo Vochieri.

Si compone di quattro sezioni (Generale e Periodici, Mediateca, Novarese, 0-18) con sale lettura/studio, una sala per eventi (sala Genocchio) e un cortile interno presso Palazzo Vochieri, che può essere utilizzato come spazio per attività culturali all'aperto.

La Biblioteca dispone di un deposito interno e di un deposito esterno per alcune sezioni della raccolta, che, per ragioni di spazio o d'uso non trovano collocazione nella sede aperta al pubblico.

2.4 LE SEZIONI

La Biblioteca è articolata in "Sezioni", ciascuna caratterizzata da funzioni, servizi e utenze specifiche. Tali Sezioni, istituite anche per ragioni strutturali e organizzative, possono essere modificate e/o articolate diversamente per assicurare il miglioramento costante dei servizi e l'efficienza complessiva della struttura. L'accesso alle Sezioni è limitato al raggiungimento della capienza massima consentita dagli spazi: una volta raggiunta tale capienza, all'utenza verrà chiesta la cortesia di attendere all'esterno.

Sezione generale e periodici

La Sezione Generale e Periodici, situata al secondo piano di Palazzo Negrone e al secondo piano di Palazzo Vochieri, è accessibile per l'intera durata dell'orario di apertura.

La Sezione gestisce il patrimonio antico (documenti pubblicati fino al 1830), moderno (documenti pubblicati dal 1831) corrente (documenti pubblicati negli ultimi 60 anni), le edizioni rare e di pregio, i periodici della collezione corrente e della collezione storica.

In essa sono collocati il punto prestito, la postazione per la consultazione del catalogo online (OPAC), i cataloghi cartacei e la sala lettura/studio principale. Il patrimonio documentario è in parte disponibile "a scaffale aperto" (la letteratura, ordinata secondo la Classificazione Decimale Dewey) e in parte gestito tramite i depositi, interni ed esterni. La Sezione ospita inoltre gli espositori dedicati alle novità editoriali e alle mostre tematiche, nonché la sala periodici dotata di posti lettura/consultazione dove sono esposti i numeri più recenti dei periodici della collezione corrente.

Presso la Sezione è possibile usufruire dei seguenti servizi:

- iscrizione alla biblioteca;
- posti lettura, consultazione e studio;
- informazione, consulenza bibliografica e reference;
- prestito e consultazione dei documenti collocati nella sezione "a scaffale aperto" e nei depositi interni e esterni;
- prestito interbibliotecario e document delivery del patrimonio della biblioteca;

- prestito digitale tramite servizio MLOL;
- appuntamenti relativi ai servizi della Sezione Novarese;
- prestito dei documenti della Sezione Novarese pubblicati negli ultimi 60 anni, se disponibili in almeno due copie e se non escluse dal prestito per ragioni conservative;
- consultazione dei cataloghi cartacei;
- consultazione di documenti in sede e richiesta dei documenti collocati in depositi interni e esterni;
- consultazione di fondi storici, di opere antiche e di pregio;
- consultazione periodici correnti e storici;
- riproduzione documenti per tutte le sezioni nel rispetto della legge del Diritto d'Autore e della normativa sulla Riproduzione dei beni culturali;
- postazione autoprestito;
- postazione consultazione catalogo online OPAC;
- wifi;

Non tutti i materiali sono al momento consultabili sul catalogo online OPAC ed è pertanto ancora necessario ricorrere al catalogo cartaceo.

Sezione novarese

La Sezione Novarese, situata al primo piano di Palazzo Vochieri, è accessibile su appuntamento. Conserva e gestisce la documentazione di interesse locale ed è costituita da tre sale. Due sono aperte al pubblico: la prima, di maggiori dimensioni, ospita i volumi e gli opuscoli più recenti (ordinati secondo la Classificazione Decimale Dewey) ed è attrezzata con posti per la lettura e la consultazione; la seconda è dedicata ai materiali della Biblioteca del Centro Novarese di Studi Letterari, anch'essa con postazioni di lettura e consultazione. La terza sala, non accessibile, è riservata alla conservazione dei volumi del fondo novarese della collezione storica della Biblioteca Civica.

I volumi della sezione sono tutti presenti nel catalogo online OPAC della Biblioteca. Per le miscellanee (opuscoli ed altri materiali) è ancora necessario avvalersi dei cataloghi cartacei. Sono prestabili tutti i documenti della Sezione pubblicati negli ultimi 60 anni, se disponibili in almeno due copie e se non escluse dal prestito per ragioni conservative.

Presso la Sezione è possibile usufruire dei seguenti servizi:

- posti lettura, consultazione e studio;
- consultazione patrimonio documentario della sezione;
- informazione, consulenza bibliografica e reference;
- wifi.

I servizi della Sezione sono su appuntamento. Per info e appuntamenti rivolgersi al personale della Sezione Generale e Periodici oppure all'indirizzo di posta biblioteca.novarese@comune.novara.it

Sezione mediateca

La Sezione, situata al primo piano di Palazzo Negrone, è accessibile per l'intera durata dell'orario di apertura. Donata dall'Istituto Geografico De Agostini, in occasione del suo centenario, è stata inaugurata nel settembre del 2002. Presso la Sezione sono custoditi e gestiti i materiali multimediali (dvd, cd, film, serie tv, film e animazioni per bambini/e e ragazzi/e, documentari, corsi di lingua, audiolibri: alcuni materiali dedicati alla fascia 0-18 sono collocati nell'apposita Sezione 0-18), i documenti dedicati alla fotografia, alla musica, alle arti ricreative e dello spettacolo (classi Dewey 770-799), oltre a fumetti e graphic novel e alle guide e libri di viaggio. La Sezione è dotata di postazioni di navigazione con connessione ad Internet, di una postazione audio-video e di postazione con hardware e software compensativi per

persone con disabilità cognitive e sensoriali. Presso la Sezione sono disponibili i dispositivi per la lettura di ebook e periodici digitali, come meglio specificato al successivo punto 4.13.

Presso la Sezione è possibile usufruire dei seguenti servizi:

- iscrizione alla biblioteca;
- posti lettura, consultazione e studio;
- prestito e consultazione documenti conservati nella sezione, compresi i materiali multimediali;
- prestito digitale tramite servizio MLOL;
- informazione, consulenza bibliografica e reference;
- postazione navigazione internet e wi-fi;
- postazione audio-video;
- postazione con hardware e software compensativi per persone con disabilità cognitive e sensoriali;
- supporto per utilizzo e-reader e device per lettura ebook e periodici digitali;
- lettura e consultazione in sede di ebook e periodici digitali su dispositivi della biblioteca.

Sezione 0-18

La Sezione 0-18, situata al piano terra di Palazzo Vochieri e adiacente all'area ingresso della Biblioteca, è accessibile per l'intera durata dell'orario di apertura. Custodisce e gestisce documenti e materiali per la fascia 0-18, suddivisi per età (0-3, 4-5, 6-10, 11-14, 15+), genere e tipologia. Intitolata all'illustratrice Elve Fortis de Hyeronimis, è articolata in più sale, una delle quali presenta un allestimento di forte impatto visivo realizzato da due artisti novaresi che hanno creato un luogo suggestivo per i bambini e le bambine e le famiglie. Il materiale è collocato "a scaffale aperto", suddiviso in tre raccolte:

- 1) Letteratura (libri di narrativa con storie e racconti, primi libri)
- 2) Divulgazione (libri su argomenti diversi per soddisfare esigenze di ricerca, studio, curiosità)
- 3) Accessibile (libri che facilitano la lettura, tra cui anche libri in lingua originale e libri che utilizzano un insieme di strategie, tecniche e ausili per superare le difficoltà della comunicazione scritta e verbale, audiolibri, silent book).

Presso la Sezione è possibile usufruire dei seguenti servizi:

- accoglienza e prima informazione;
- iscrizione alla biblioteca;
- posti lettura/studio riservati a bambini/e e a ragazzi/e;
- prestito e consultazione dei documenti conservati nella sezione ;
- restituzione "sulla soglia" in apposito contenitore nell'area ingresso;
- prestito digitale tramite servizio MLOL;
- informazione, consulenza bibliografica e reference;
- wifi;
- Baby Pit Stop Unicef con poltrona allattamento.

2.5 ACCESSO

L'accesso alla sede delle Biblioteca durante l'orario di apertura al pubblico è libero e gratuito.

Gli orari di apertura sono orientati a soddisfare le esigenze delle diverse fasce di utenza per quanto consentito dalle risorse umane disponibili e dalle caratteristiche della sede: la Biblioteca è aperta da lunedì pomeriggio a sabato mattina con orario continuato.

La Biblioteca effettua periodi di apertura con orario ridotto per il periodo estivo (dalla terza settimana di giugno alla prima settimana di settembre) e può effettuare aperture straordinarie per particolari periodi e/o attività oppure periodi di chiusura totale programmata. Ogni variazione è adeguatamente pubblicizzata e tempestivamente comunicata alla cittadinanza. Le variazioni degli orari di apertura sono segnalate, salvo casi di forza maggiore e situazioni di emergenza, con almeno una settimana di anticipo anche sul sito web.

L'erogazione dei servizi termina 15 minuti prima dell'orario di chiusura della struttura.

Il calendario di apertura e gli orari della Biblioteca vengono stabiliti dal Dirigente del Settore competente in accordo con il Responsabile/Direttore, sentito l'Assessore di riferimento, se ritenuto necessario con motivato provvedimento.

I minori fino a 12 anni possono frequentare la Biblioteca solo se accompagnati da una persona adulta, che non può lasciarli senza sorveglianza. Il personale della Biblioteca non ha obblighi né responsabilità di custodia sui minori.

La Biblioteca può osservare periodi e orari di apertura straordinari per iniziative e/o progetti approvati con Deliberazione di Giunta.

Provvedimenti motivati del Dirigente del Settore competente possono escludere temporaneamente l'accesso a sale o locali della Biblioteca o riservarne l'uso a particolari tipi di attività.

Orario di apertura INVERNALE (dalla seconda settimana di settembre alla seconda settimana di giugno)

Lunedì:	14.30-19.00
Martedì:	9.30-19.00
Mercoledì:	9.30-19.00
Giovedì:	9.30-19.00
Venerdì:	9.30-19.00
Sabato:	8.30-12.30

Orario di apertura ESTIVO (dalla terza settimana di giugno alla prima settimana di settembre)

Lunedì:	9.30-13.30
Martedì:	9.30-19.00
Mercoledì:	9.30-13.30
Giovedì:	9.30-19.00
Venerdì:	9.30-13.30
Sabato:	8.30-12.30

2.6 IL PERSONALE

Il personale della Biblioteca Civica Carlo Negrone è tenuto ad avere un comportamento improntato alla professionalità, correttezza, disponibilità, riservatezza e trasparenza; deve fornire la propria assistenza e collaborazione all'utenza trattandola con rispetto, cortesia, imparzialità e senza alcuna discriminazione, favorendo con le proprie competenze l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili.

Il personale opera nel rispetto della normativa vigente e dei *Codici di comportamento dei dipendenti pubblici e del Comune di Novara*. Nello svolgimento delle proprie funzioni, si attiene alla deontologia professionale — con particolare riferimento al *Codice deontologico dell'Associazione Italiana Biblioteche (AIB)* — e agli standard tecnici fissati dagli

organismi nazionali e internazionali competenti. L'operato del personale è costantemente orientato al raggiungimento degli obiettivi stabiliti dall'Amministrazione Comunale, in relazione alle risorse assegnate

Il personale della Biblioteca e i soggetti che, a vario titolo, collaborano alla gestione dei servizi devono:

- essere identificabili in ogni momento dal pubblico tramite esibizione di apposito cartellino di riconoscimento;
- assistere il pubblico nelle ricerche e nella localizzazione dei documenti con cortesia ed imparzialità, senza discriminazione alcuna, in base alle proprie competenze;
- garantire efficienza ed efficacia nell'erogazione del servizio;
- garantire il rispetto della privacy nella gestione dei dati personali ai quali ha accesso;
- rispettare il Codice disciplinare in vigore;
- rispettare gli standard della presente Carta.

Nelle comunicazioni telematiche il personale riporta i propri dati identificativi, corredati di numero telefonico e/o indirizzo e-mail per facilitare le successive comunicazioni.

Attività di volontariato

Le attività di volontariato presso la Biblioteca si svolgono secondo quanto previsto dal *“Regolamento comunale per lo svolgimento di attività di volontariato nelle strutture e nei servizi del Comune”* e dalle *“Linee guida per lo svolgimento di attività di volontariato presso la Biblioteca Civica Carlo Negrone”* in vigore e pubblicati sul sito istituzionale.

La procedura per candidarsi come volontario/a prevede la compilazione e l'invio della domanda di iscrizione all'“Elenco comunale dei volontari” al Servizio Organizzazione e Risorse Umane. L'invio dell'istanza non comporta l'inserimento automatico del volontario/a: l'attivazione della collaborazione è vincolata alla successiva verifica della sussistenza in Biblioteca dei necessari presupposti tecnico-organizzativi. Pertanto, prima di procedere all'invio della domanda, è necessario contattare la Biblioteca per accertarsi che in quel momento sussistano le condizioni e la disponibilità per l'attivazione. Solo a seguito dell'iscrizione nell'Elenco e della verifica positiva dei presupposti, il/la richiedente verrà contattato/a per un colloquio informativo finalizzato alla valutazione dell'inserimento effettivo. L'avvio dell'attività sarà formalizzato con comunicazione scritta. Lo svolgimento dell'attività di volontariato in Biblioteca non comporta rischi per i quali si preveda la sorveglianza sanitaria del medico competente e pertanto non deve essere allegato alla domanda di iscrizione all'“Elenco comunale dei volontari” il certificato medico di idoneità psicofisica.

Attivazione di esperienze formative (Servizio Civile, Tirocini, Alternanza Scuola-Lavoro, Stage)

La Biblioteca accoglie attività di servizio civile, tirocini, alternanza scuola-lavoro e stage. A tal fine, è necessario verificare preliminarmente la disponibilità dei posti attraverso un contatto diretto con la struttura. L'attivazione è subordinata alla stipula di apposite convenzioni tra l'Ente richiedente e il Comune di Novara, alla presentazione dell'istanza da parte dell'interessato/a e al successivo perfezionamento dell'iter con comunicazione scritta da parte del Dirigente competente.

2.7 IL SISTEMA BIBLIOTECARIO

Il Sistema Bibliotecario del Basso Novarese (SBBN), fa parte dei sistemi bibliotecari della Regione Piemonte ed è costituito dalla Biblioteca centro-rete, la Biblioteca Civica Carlo Negrone di Novara, da biblioteche civiche, scolastiche e specialistiche.

La Biblioteca Civica Carlo Negrone, in qualità di centro-rete del sistema e depositaria della produzione editoriale della provincia di Novara, si propone come punto di riferimento e coordinamento della rete delle biblioteche appartenenti al sistema, offrendo supporto organizzativo per le collezioni, i servizi e per la promozione delle attività. La Biblioteca Civica Carlo Negrone e le biblioteche del SBBN, a seguito di Convenzione stipulata dal Comune di Novara con

l'Università del Piemonte Orientale e del successivo Accordo di contitolarità prot. n. 14381/2025, fanno parte delle biblioteche del Sistema Bibliotecario d'Ateneo Polo SBN UPO - Università del Piemonte Orientale.

Le biblioteche civiche del sistema bibliotecario, in particolare:

- partecipano attivamente al progetto "Nati per Leggere Piemonte Novara", promosso dalla Regione Piemonte e sostenuto dalla Fondazione Compagnia di San Paolo, nell'ambito del progetto di welfare culturale per la prima infanzia "Cultura per Crescere Novara", coordinato dalla Biblioteca Civica Carlo Negrone, in qualità di centro rete del SBBN, che coinvolge tutte le biblioteche del sistema, comprese le scolastiche e le specialistiche.
- offrono l'accesso al servizio di biblioteca digitale MLOL (MedialibraryOnline)

Grazie al protocollo d'intesa stipulato tra il Comune di Novara e la Fondazione Paideia Onlus di Torino, la Biblioteca Civica Carlo Negrone, in qualità di centro rete del SBBN, fa parte della rete di biblioteche piemontesi aderenti al progetto "Libri per tutti", volto a promuovere i libri in simboli della CAA.

Sulla pagina web del sito della Biblioteca è presente un'apposita sezione dedicata al Sistema Bibliotecario del Basso Novarese contenente informazioni sulla rete e sulle modalità di adesione sotto specificate.

Modalità di adesione al Sistema Bibliotecario del Basso Novarese

L'adesione al SBBN avviene la prima volta e si rinnova annualmente nelle modalità sotto specificate.

Prima adesione

L'adesione al SBBN avviene, dopo aver contattato preventivamente la Biblioteca Civica Carlo Negrone, centro rete del SBBN, con l'invio al Comune di Novara di una pre-richiesta di adesione al sistema, sottoscritta dal legale rappresentante dell'ente richiedente, specificando le caratteristiche, gli spazi, le risorse e i servizi della biblioteca, nonché le motivazioni della richiesta di adesione.

La Biblioteca Civica Carlo Negrone contatterà la Regione Piemonte – Direzione Cultura e Biblioteche e il Polo SBN UPO per valutare l'accoglimento della richiesta.

In caso di esito positivo, il Comune di Novara trasmetterà alla biblioteca richiedente una dettagliata proposta di adesione in cui saranno specificati i servizi e le opportunità offerte dalla rete SBBN e gli impegni che l'ente richiedente dovrà assumersi, compreso il rispetto di quanto previsto da leggi e regolamenti regionali.

L'ente richiedente dovrà trasmettere al Comune di Novara conferma di accettazione della proposta, sottoscritta dal rappresentante legale.

La conferma di accettazione della proposta sarà approvata con Delibera di Giunta del Comune di Novara, a seguito della quale verrà avviato l'iter per l'ingresso della biblioteca nel sistema.

Verrà infine data comunicazione formale scritta dell'avvenuto ingresso della biblioteca nel sistema alla Regione Piemonte, al Polo SBN UPO e a tutte le biblioteche del Sistema Bibliotecario del Basso Novarese.

Rinnovo e disdetta

L'adesione deve essere confermata ogni anno tramite invio di comunicazione scritta, in risposta alla richiesta trasmessa dalla Biblioteca centro rete. L'uscita dal Sistema Bibliotecario deve essere trasmessa con comunicazione scritta alla Biblioteca centro rete entro il 30 giugno dell'anno precedente a quello in cui non si intende più aderire.

3. LE RACCOLTE

3.1 INTRODUZIONE

Le raccolte della Biblioteca, conservate in sede e nei depositi interni ed esterni, oppure accessibili online, comprendono:

- monografie in italiano e in altre lingue, destinate a tutte le fasce d'età;
- letteratura di genere e inclusiva (fumetti, graphic novel, albi illustrati, documenti in simboli, libri a grandi caratteri, e materiali dedicati a specifiche fragilità di lettura);
- quotidiani e riviste nazionali e internazionali (sia in formato cartaceo che in formato digitale);
- audiolibri e audiovisivi (video, film, documentari);
- risorse elettroniche e digitali (e-book, banche dati, accesso a piattaforme online);
- manoscritti, opere rare e di pregio;
- fondi antichi, storici e speciali di interesse locale;
- collezioni specialistiche (materiale cartografico, iconografico, musicale, archivistico, letteratura grigia);
- tesi di laurea.

Raccolte documentarie cartacee

La Biblioteca conserva un vasto patrimonio di pregio. Tra i numerosi fondi cartacei, manoscritti e a stampa, di particolare rilievo sono le collezioni donate da Carlo Negroni: antichi codici, esemplari manoscritti, incunaboli, alcuni dei quali facenti parte di una importante collezione privata di scritti danteschi corredati dell'opportuna letteratura critica, oltre a numerosi opuscoli occasionali riuniti in una sezione di opere dei primi secoli della lingua. Da segnalare, inoltre, tra le numerose opere donate nel corso del tempo alla Biblioteca: il Fondo Prospero Bollini, il Fondo Cavalier Bottelli, il Fondo del Capitano Ugo Ferrandi, il Fondo Giuseppe Sormani, la Miscellanea Rasario.

La sezione locale della Biblioteca conserva, tra gli altri, numerosi volumi stampati a Novara tra il Cinquecento e il Settecento e i periodici storici locali dell'Ottocento e del Novecento. Una selezione di questi materiali è stata digitalizzata ed è disponibile online sulle piattaforme istituzionali e gratuite indicate nel successivo paragrafo "Raccolte documentarie digitali". La Sezione custodisce, inoltre, gli album fotografici donati dal Capitano Ugo Ferrandi, digitalizzati e consultabili online sul sito dedicato.

Di recente il patrimonio si è ulteriormente arricchito grazie al deposito presso la Biblioteca in comodato d'uso gratuito della Biblioteca del Centro Novarese di Studi Letterari: un significativo fondo librario di autori novaresi costituito da stampe rare e da miscellanee bibliografiche, in continuo aggiornamento, di scrittori dell'Ottocento e del Novecento.

Presso l'Archivio di Stato di Novara è depositato il ricco Fondo Manoscritti della Biblioteca Civica Carlo Negroni. Una selezione di questi materiali è stata digitalizzata ed è disponibile online sulle piattaforme istituzionali e gratuite, indicate nel successivo paragrafo "Raccolte documentarie digitali".

Una piccola parte del patrimonio della Biblioteca costituisce il fondo "Musei Civici" ed è conservato presso i Musei Civici di Novara, registrato presso l'Anagrafe delle Biblioteche Italiane, come deposito librario senza punto di servizio.

Raccolte documentarie digitali

Sono inoltre disponibili risorse documentarie digitali in rete sulle piattaforme, siti e portali sotto specificati:

- **MLOL – MediaLibraryOnLine:** rete italiana di biblioteche per la gestione del prestito digitale. Attraverso il portale MLOL si ha accesso diretto e gratuito alle collezioni digitali del sistema: ebook, riviste e quotidiani da tutto il mondo, audiolibri, banche dati, contenuti per e-learning. Il servizio Edicola mette a disposizione oltre

7000 giornali da tutto il mondo, consultabili ogni giorno in versione digitale. Gli ebook e i periodici digitali sono consultabili anche attraverso le app MLOL Reader e PressReader per IOS e Android.

<https://sbbassonovarese.medialibrary.it/media/esplora.aspx>

- **Biblioteca ed Emeroteca Digitale Italiana:** rappresentate sul portale Internet Culturale, il portale di accesso al patrimonio delle biblioteche pubbliche e di prestigiose istituzioni culturali italiane. Attraverso il portale si accede alla Teca digitale della Biblioteca Civica Carlo Negrone. Sulla piattaforma sono pubblicati i materiali digitalizzati dalla Biblioteca.

https://www.internetculturale.it/it/64/partners/29890/?fbclid=IwAR0D5Rin1m1ra7O3LM7A88_U0nxvI7qpX765jj3cW7pXTI5pVTivbx_5X3g

- **Giornali del Piemonte:** il portale della Regione Piemonte che mette a disposizione gratuitamente la copia digitalizzata dei giornali locali del Piemonte dall'Ottocento ad oggi. Sulla piattaforma sono pubblicati i materiali digitalizzati dalla Biblioteca.

<https://www.giornalidelpiemonte.it/index.php>

- **Sito Fondi Ferrandi e Faraggiana:** piattaforma realizzata dal Comune di Novara con il supporto scientifico della Fondazione Faraggiana in cui sono pubblicate le raccolte di immagini delle collezioni che la Famiglia Faraggiana ed il Capitano Ugo Ferrandi hanno donato al Comune di Novara, compresi gli album fotografici conservati presso la Biblioteca.

<https://www.fondifaraggianaferrandi.it/it/1/home>

- **Archivio Digitale:** piattaforma tramite la quale è possibile consultare il patrimonio digitalizzato afferente agli Archivi di Stato e alle Soprintendenze archivistiche e bibliografiche che aderiscono al progetto. Sulla piattaforma sono pubblicati i materiali digitalizzati relativi al Fondo Manoscritti della Biblioteca Civica Carlo Negrone.

<https://archiviodigitale-icar.cultura.gov.it/it/185/ricerca/digitalproject/608871>

3.2 SVILUPPO E GESTIONE DELLE RACCOLTE

Lo sviluppo e la gestione delle raccolte della Biblioteca si basano su un ciclo continuo di attività. La selezione è il primo passo con la scelta dei nuovi materiali basandosi su criteri come la rilevanza per la comunità, la qualità del contenuto e la coerenza con la missione della Biblioteca. Segue l'acquisizione, che può avvenire tramite acquisto, dono, donazione, lascito, scambio o deposito legale, come disciplinato dalla vigente normativa in materia (L. n. 106/2004, DPR n. 252/2006) che ha individuato la Biblioteca Civica Carlo Negrone come istituto depositario per la provincia di Novara. Una volta acquisiti, i materiali sono soggetti a catalogazione e indicizzazione, che li rendono ricercabili e accessibili all'utenza. Attività cruciali sono la valutazione della collezione, che consiste nel monitorare l'uso dei materiali, la revisione e l'eventuale scarto, per rimuovere materiali obsoleti, danneggiati o non più rilevanti per mantenere la collezione aggiornata e funzionale. La Biblioteca inoltre per ottimizzare le attività di gestione delle proprie collezioni, orienta la sua azione, compatibilmente con le risorse disponibili, verso l'adozione di metodi e strumenti aggiornati per analizzare, classificare e valutare i documenti al fine di stabilire criteri per la selezione, l'organizzazione e lo sviluppo delle raccolte.

3.3 ACQUISTI

La Biblioteca rinnova costantemente le proprie raccolte nei limiti delle risorse disponibili a bilancio, tenendo conto dei vari supporti disponibili sul mercato, delle specificità locali, della necessità di garantire continuità tematica, degli

interessi e delle aspettative dell'utenza, che ha la possibilità di contribuire allo sviluppo delle raccolte suggerendo l'acquisto di titoli non presenti nel catalogo, ma che possono risultare interessanti e utili. È possibile per ciascun utente inoltrare fino ad un massimo di 10 suggerimenti all'anno. Le richieste devono essere presentate tramite l'apposito modulo (da inviare a mezzo posta elettronica o da consegnare in Biblioteca). Le proposte d'acquisto sono accolte compatibilmente con le risorse finanziarie, la disponibilità sul mercato editoriale e la coerenza con il profilo delle raccolte e le finalità del servizio. Di norma sono esclusi dall'acquisto: dizionari ed enciclopedie generaliste; manualistica tecnica o saggistica specialistica pubblicati da oltre dieci anni (o comunque con contenuti obsoleti o non rispondenti alle esigenze del bacino d'utenza), ridotti a cinque anni per materie soggette a rapida obsolescenza (es. guide turistiche, informatica, diritto, medicina); pubblicazioni autoprodotte (self-publishing), salvo eventualmente nei casi in cui rappresentino una documentazione significativa, in particolare della cultura e della storia locale; testi di natura strettamente specialistica o funzionali a percorsi di studio individuali che non presentino un interesse generale per l'utenza; testi di carattere propagandistico o dottrinale per qualsivoglia pensiero o credo, religioso o laico. La Biblioteca si riserva la facoltà di valutare l'acquisizione di pubblicazioni in deroga ai criteri sopra indicati, con particolare riferimento a opere di specifico pregio bibliofilo, valore o interesse culturale.

L'eventuale accettazione della proposta non dà diritto ad alcuna priorità nel momento in cui l'opera viene resa disponibile a catalogo.

La Biblioteca non invia comunicazioni personali sull'esito della proposta: l'utenza è invitata a consultare periodicamente il catalogo online per verificare la disponibilità dei documenti.

01_Proposta acquisti

3.4 DONI, DONAZIONI E LASCITI

Doni, donazioni e lasciti di materiale documentario (bibliografico a stampa e digitale, multimediale e audiovisivo, altro materiale es. cartografico, iconografico, musicale, archivistico, manoscritto, letteratura grigia) da parte di terzi, privati ed enti, al Comune di Novara per la Biblioteca Civica Carlo Negrone costituiscono una delle modalità di incremento del patrimonio documentario della Biblioteca, in un'ottica di continuità e omogeneità rispetto alle sue raccolte.

Di norma con il termine:

- *dono* si intende una cessione volontaria e gratuita di un bene, come la consegna di singoli volumi o piccoli quantitativi di materiale;
- *donazione* si intende una cessione di collezioni o fondi librari di una certa rilevanza: si prevedono appositi atti di accettazione del Comune di Novara;
- *lascito* si intende una disposizione testamentaria di un testatore per disporre dei propri beni (libri, collezioni, fondi) a favore della Biblioteca dopo la propria scomparsa: si prevedono appositi atti di accettazione del Comune di Novara.

Criteri di accettazione

L'accettazione è subordinata alla valutazione della Biblioteca, nel rispetto della normativa sui beni culturali, ed in particolare:

- A) alle esigenze di completamento delle collezioni e/o alle esigenze di accrescimento del patrimonio, con attenzione alla diversificazione delle offerte e alle specificità della Biblioteca;
- B) alla natura e alle finalità delle biblioteche pubbliche;
- C) alla necessità di aggiornamento del patrimonio;
- D) alla disponibilità degli spazi.

Non si accettano documenti deteriorati o con sottolineature.

Materiale escluso

Di norma, non sono accolte donazioni di:

- dizionari ed enciclopedie generaliste;
- manualistica tecnica o saggistica specialistica pubblicati da oltre dieci anni (o comunque con contenuti obsoleti) ridotti a cinque anni per materie soggette a rapida obsolescenza (es. guide turistiche, informatica, diritto, medicina);
- testi auto-pubblicati (*self-publishing*), salvo eventualmente nei casi in cui rappresentino una documentazione significativa, in particolare della cultura e della storia locale;
- testi di carattere propagandistico o dottrinale per qualsivoglia pensiero o credo, religioso o laico;
- testi di natura strettamente specialistica o funzionali a percorsi di studio individuali che non presentino un interesse generale per l'utenza;
- volumi privi di codice EAN ovvero ISBN, fatti salvi i volumi di pregio antiquario o di interesse locale.

La Biblioteca si riserva la facoltà di valutare l'acquisizione di pubblicazioni in deroga ai criteri sopra indicati, con particolare riferimento a opere di specifico pregio bibliofilo, valore o interesse culturale.

Procedure e destinazione del materiale

- *Donazione e lasciti*

La proposta di donazione e lasciti di edizioni storiche e di pregio, di opere correnti, di fondi librari, di archivi di persone e di enti o di cospicua entità dovrà essere presentata in forma scritta e con inventario allegato, previo contatto e accordo con la Biblioteca. L'accettazione di donazioni e lasciti è subordinata all'approvazione tramite appositi atti amministrativi del Comune di Novara e sottoscrizione di eventuali documenti di consegna/liberatorie e disciplinari predisposti ad hoc per la specifica acquisizione.

- *Doni di opere singole o fondi non omogenei*

Possono essere donate, previo accordo, direttamente in Biblioteca limitate quantità di materiale documentario, bibliografico e multimediale, al fine di incrementare le collezioni e/o singole sezioni.

I documenti donati entrano a tutti gli effetti a far parte del patrimonio del Comune di Novara e saranno gestiti con le stesse procedure del patrimonio acquisito dalla Biblioteca per acquisto o scambio e soggetti alle normali attività periodiche di revisione e scarto.

I tempi del trattamento catalografico - sia di singoli documenti, sia di interi fondi bibliografici - verranno stabiliti di volta in volta a discrezione della Biblioteca.

La Biblioteca si riserva la facoltà di non inserire i documenti donati nelle proprie raccolte destinandoli ad altre biblioteche o istituzioni, o al dono e alla libera circolazione tra l'utenza, o allo scarto. Il materiale che non viene incluso nel fondo librario della Biblioteca potrà essere:

A) rilevato da altre biblioteche facenti parti del Sistema Bibliotecario del Basso Novarese o con cui esiste un rapporto di reciproca collaborazione;

- B) donato ad associazioni, scuole, ospedali, o altri enti;
- C) destinato al libero scambio fra l'utenza con o senza diretta mediazione della Biblioteca;
- D) venduto a prezzo di realizzo senza alcun vincolo per la Biblioteca nei confronti del donatore;
- E) se in cattivo stato di conservazione, conferiti alla raccolta differenziata della carta.

Responsabilità e liberatoria

Coloro che intendono donare materiale documentario si assumono la responsabilità della provenienza lecita dei documenti donati e sollevano la Biblioteca Civica Carlo Negrone da ogni responsabilità sui documenti ricevuti (anche se non utilizzati per accrescere le proprie collezioni).

Il materiale accettato in dono dalla Biblioteca non può essere reclamato da coloro che lo donano.

Per ogni dono – anche per un singolo documento – è richiesta la sottoscrizione di un modulo di consegna/ liberatoria e l'accettazione di un apposito disciplinare.

Le proposte di dono devono sempre essere preventivamente concordate con la Biblioteca. In assenza di accordi preliminari la Biblioteca si riserva la facoltà di non accettare il materiale documentario eventualmente pervenuto, che dovrà essere recuperato dal donatore, nel più breve tempo possibile.

Di norma, pertanto, occorre inviare preventivamente a mezzo posta elettronica l'elenco dei documenti che si intende donare all'indirizzo biblioteca.negrone@comune.novara.it indicando, per ciascuna opera: Autore, Titolo, Editore, Anno, Stato

Il personale della Biblioteca valuterà i doni proposti e darà riscontro in tempi congrui, a mezzo posta elettronica o telefonicamente. In caso di accettazione, si prenderanno accordi precisi per la consegna dei documenti che dovrà essere accompagnata dalla sottoscrizione della liberatoria in cui il donatore dichiara di aver preso visione e accettato quanto disposto nel disciplinare.

Tesi e lavori di ricerca

La Biblioteca promuove la raccolta di tesi e lavori di ricerca che contribuiscano principalmente ad accrescere la conoscenza del proprio patrimonio e del contesto culturale del territorio. La Biblioteca si riserva la facoltà di valutare e respingere proposte di donazione non coerenti con la propria *mission* o che presentino contenuti già ampiamente trattati nella collezione corrente.

Sarà data priorità ai lavori di ricerca originale riguardanti la Biblioteca Civica Carlo Negrone e il suo patrimonio, la storia, l'arte, l'economia e i personaggi del territorio novarese, nonché le scienze bibliografiche e la biblioteconomia. Saranno altresì presi in considerazione argomenti di rilevanza letteraria, artistica e scientifica che integrino lacune informative nella saggistica già presente in catalogo.

Al fine di valutare la pertinenza della ricerca prima della consegna fisica del volume, l'aspirante donatore è tenuto a presentare a mezzo posta elettronica un abstract (riassunto) di massimo 500 parole. In caso di accoglimento, il donatore è tenuto a sottoscrivere contestualmente alla consegna della ricerca un apposito modulo di consegna/liberatoria che definisca i limiti di consultazione e di eventuale riproduzione, nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore. Può essere prevista anche la consegna in formato digitale (pdf/A), destinata all'archivio della Biblioteca per soli fini di conservazione.

02_Doni_liberatoria

03_Doni_disciplinare

04_Tesi_liberatoria

3.5 REVISIONE E SCARTO

Allo scopo di mantenere la raccolta documentaria aggiornata in coerenza con le proprie finalità, la Biblioteca, con riferimento alla normativa vigente e nel rispetto di quanto previsto dai competenti organi di tutela e controllo, adotta procedure basate su criteri che tengono conto della correttezza e dell'aggiornamento dei contenuti informativi, della data di pubblicazione, dello stato di conservazione, della natura e della rilevanza storica delle opere, della frequenza con cui le opere sono richieste in consultazione o in prestito.

La revisione periodica può portare allo scarto di alcune opere con riferimento alla normativa vigente e nel rispetto delle procedure previste dai competenti organi di tutela e controllo previsti dalla legge. Sono escluse dallo scarto le opere rare, di pregio e di rilevante interesse storico, per le quali si provvede agli opportuni interventi di conservazione e tutela. I documenti scartati con l'adozione di appositi provvedimenti della Giunta Comunale e del Dirigente competente, possono essere a) rilevati da altre biblioteche facenti parti del Sistema Bibliotecario del Basso Novarese o con cui esiste un rapporto di reciproca collaborazione; b) donati ad associazioni, scuole, ospedali, o altri enti; c) destinati al libero scambio fra utenti con o senza diretta mediazione della Biblioteca; d) venduti a prezzo di realizzo senza alcun vincolo per la Biblioteca nei confronti del donatore e) se in cattivo stato di conservazione, conferiti alla raccolta differenziata della carta.

3.6 PROMOZIONE DEL PATRIMONIO

La Biblioteca ha l'obiettivo di rendere accessibili, divulgare e promuovere le proprie collezioni, sia fisiche che digitali. Per raggiungere questo scopo, incentiva l'uso delle risorse e dei servizi e svolge diverse attività:

- promozione delle risorse: la Biblioteca utilizza strumenti sia cartacei che digitali per far conoscere le proprie risorse e i servizi offerti;
- accessibilità online: per rendere accessibile il suo patrimonio, la Biblioteca si avvale del catalogo online, di piattaforme web e dei social media: questi canali vengono usati per evidenziare i titoli più interessanti, le nuove acquisizioni, e per creare rassegne e percorsi bibliografici;
- servizi di reference: il personale bibliotecario supporta l'utenza nella ricerca di informazioni attraverso servizi di reference e consulenza, disponibili anche via email, guide e tutorial online;
- eventi e valorizzazione: la Biblioteca organizza iniziative, mostre bibliografiche, attività di formazione e attività di digitalizzazione per valorizzare le collezioni, inclusi fondi antichi, edizioni rare e materiali di interesse locale, con l'obiettivo, quando possibile, di proporre un approccio interattivo e coinvolgente che integri la dimensione fisica e digitale;

- collaborazioni: la Biblioteca collabora con esperti e con soggetti qualificati a livello locale, regionale e nazionale e internazionale, e promuove il coinvolgimento attivo della comunità al fine di valorizzare al meglio le proprie raccolte.

4. SERVIZI

4.1 ISCRIZIONE E TESSERA

L'iscrizione alla Biblioteca è gratuita e aperta a tutte le persone, ha validità annuale e la sua scadenza coincide con la data di iscrizione.

L'iscrizione viene effettuata presso i locali della biblioteca, tramite la sottoscrizione di apposito modulo e presentando un documento di identità in corso di validità.

Il minore deve essere accompagnato da un genitore (o da chi ne esercita la responsabilità genitoriale), munito di un documento d'identità valido. Qualora il minore non sia accompagnato, dovrà presentare: il proprio documento di identità (se ne è in possesso); una delega scritta firmata da un genitore o da chi ne esercita la responsabilità genitoriale; la fotocopia del documento di identità del genitore/adulto delegante.

I dati richiesti per l'iscrizione, che saranno trattati nel rispetto della vigente normativa sulla privacy, sono: nome e cognome, data e luogo di nascita, domicilio, codice fiscale, indirizzo di reperibilità, recapito telefonico ed email.

Per facilitare le comunicazioni con la Biblioteca, l'utenza iscritta si impegna a comunicare ogni variazione dei dati forniti al momento dell'iscrizione.

L'iscrizione dà diritto:

- alla tessera della Biblioteca, un documento personale, non cedibile ed identificativo dell'utente e non può essere utilizzata da altre persone o familiari;
- a fruire a tutti i servizi erogati in sede ed online, ed in particolare è indispensabile per usufruire del prestito cartaceo e digitale e per utilizzare le postazioni per la navigazione internet e/o i dispositivi digitali per la lettura disponibili in biblioteca;
- a ricevere credenziali personali per l'accesso ai servizi online: l'utenza è responsabile delle proprie credenziali di iscrizione e del loro impiego: è perciò importante segnalare tempestivamente alla Biblioteca lo smarrimento o il furto dei propri documenti identificativi, onde evitarne l'uso non autorizzato;
- iscriversi, gratuitamente, al servizio della Biblioteca digitale, MLOL - MediaLibraryOnLine, la piattaforma per la gestione del prestito digitale (ebook, periodici, quotidiani ecc.): per usufruire del servizio occorre essere iscritti alla Biblioteca Negroni o ad una delle biblioteche comunali del Sistema bibliotecario del Basso Novarese. L'iscrizione al servizio MLOL avviene tramite un apposito modulo e può anche essere effettuata in un secondo momento, rispetto all'iscrizione alla Biblioteca. Per gli utenti minorenni è necessaria l'autorizzazione di un genitore o tutore.

La Biblioteca prevede anche la "tessera ente" che può essere rilasciata a istituti scolastici, associazioni, enti attraverso un apposito modulo sottoscritto dal rappresentante legale. La tessera dà diritto al prestito di un numero maggiore di documenti per specifiche esigenze didattiche e/o culturali.

L'iscrizione autorizza la Biblioteca ad inviare ai recapiti dell'utenza informazioni relative ai servizi, quali avvisi di cortesia, promemoria, solleciti, eventi ed attività ed altre eventuali comunicazioni.

Con l'iscrizione alla Biblioteca, l'utente si assume la responsabilità dei suoi comportamenti su ogni danno eventualmente procurato agli elementi o agli arredi e sull'uso dei materiali prestati, facendosi carico del risarcimento in caso di smarrimento, danneggiamento o mancata restituzione secondo le indicazioni fornite dal personale e da quanto previsto dal Regolamento e dalla Carta dei Servizi della Biblioteca.

05_Iscrizione_sbbn e mlol

05m_Iscrizione_sbbn e mlol_minori

06_Tessera_ente

4.2 ORIENTAMENTO, CONSULENZA BIBLIOGRAFICA E INFORMAZIONI DI COMUNITA'

La Biblioteca fornisce assistenza e orientamento per:

- informazioni bibliografiche di base: l'uso della Biblioteca e dei suoi servizi; la ricerca a catalogo delle opere possedute e/o reperibili presso altre biblioteche; l'uso degli strumenti informativi e bibliografici; la ricerca di informazioni, sulla base delle risorse disponibili in Biblioteca oppure online; le attività delle biblioteche del territorio;
- informazioni bibliografiche di secondo livello: assistenza nella ricerca dei documenti posseduti dalla Biblioteca e brevi ricerche su argomenti specifici: questo servizio viene erogato su appuntamento con prenotazione a mezzo posta elettronica o telefonica.

In Biblioteca sono presenti aree dedicate alle informazioni di comunità: le informazioni di comunità illustrano i servizi del Comune e delle altre istituzioni attive a Novara, includono documentazione di fonte pubblica, notizie sulle iniziative culturali e di intrattenimento. Il materiale in distribuzione può essere ritirato liberamente. Nelle aree dedicate alle informazioni di comunità è possibile esporre esclusivamente locandine che riportino il logo del Comune di Novara e/o di Amministrazioni pubbliche e/o di Enti pubblici territoriali.

4.3 CONSULTAZIONE E LETTURA IN SEDE

Tutti i documenti posseduti dalla Biblioteca, se non diversamente segnalato nel catalogo, sono consultabili in sede, nelle sale lettura e negli spazi riservati, nelle modalità sotto riportate; la consultazione può essere limitata o esclusa per specifiche esigenze di tutela e conservazione.

Per la consultazione dei materiali, può essere richiesta la prenotazione degli spazi riservati.

La consultazione di più di 7 opere contemporaneamente, richiede la prenotazione dei documenti.

- **Libri collocati "a scaffale aperto":** possono essere prelevati direttamente dall'utenza oppure tramite richiesta al personale; al termine della consultazione l'opera deve essere consegnata al personale;
- **Libri disponibili al prestito conservati in depositi interni non accessibili al pubblico:** occorre rivolgersi al personale e compilare un apposito modulo;
- **Libri esclusi dal prestito esterno (es. fondi speciali, antichi, di pregio, ecc.) e conservati in depositi interni non accessibili dal pubblico:** occorre rivolgersi al personale e compilare un apposito modulo; la disponibilità di questo materiale non è immediata; pertanto è necessario contattare preventivamente la Biblioteca;
- **Libri collocati in depositi esterni della Biblioteca:** occorre rivolgersi al personale e compilare un apposito modulo; la disponibilità di questo materiale non è immediata: pertanto è necessario contattare preventivamente la Biblioteca;
- **Libri in sola consultazione:** è prevista la possibilità di deroga, previa richiesta scritta esaurientemente motivata, per la concessione di un prestito con durata esigua e comunque stabilita di volta in volta, a seconda delle necessità dei richiedenti e dell'opera oggetto del prestito (tipologia, natura, stato di conservazione etc.). L'esclusione dal prestito rimane valida per esigenze di tutela e conservazione del materiale;

- **Quotidiani e riviste in formato cartaceo:** i numeri più recenti dei periodici della collezione corrente (quotidiani e riviste) sono disponibili al pubblico direttamente nella sale lettura periodici; il restante materiale (arretrati dei periodici correnti e periodici storici) è da richiedere al personale della Sezione Generale e Periodici. La disponibilità può non essere immediata e può rendersi necessario fissare un appuntamento, anche a mezzo posta elettronica e telefono, per la consultazione;

Libri e periodici digitali:

- Disponibili sulla piattaforma MLOL (con accesso su iscrizione): ebook e periodici correnti, nazionali ed internazionali, attraverso il servizio Press Reader, su proprio dispositivo o sui dispositivi della Sezione Mediateca da richiedere al personale della Biblioteca;
- Caricati sui dispositivi della Sezione Mediateca (da richiedere al personale della Biblioteca): ebook non soggetti a copyright e open source;
- Pubblicati sulla piattaforma *Giornali del Piemonte* e *Biblioteca e Emeroteca Digitale Italiana* (con accesso libero): periodici storici e documenti bibliografici della Biblioteca digitalizzati, utilizzando le postazioni della Sezione Mediateca.
- **Audiovisivi:**

Disponibili a catalogo, attraverso una postazione dedicata, presso la Sezione Mediateca

07_Consultazione_depositi

4.4 PRESTITO, RINNOVO E PRENOTAZIONE

Prestito

L'accesso al prestito avviene per mezzo della tessera di iscrizione.

La Biblioteca presta:

- tutti i documenti pubblicati negli ultimi 60 anni, se non diversamente indicato nel catalogo e che non siano esclusi dal prestito per ragioni conservative e/o di tutela;
- audiolibri, cd, dvd e multimediali (sono esclusi dal prestito gli audiovisivi pubblicati da meno di 18 mesi);
- ebook e audiolibri attraverso il servizio MLOL;

Sono esclusi dal prestito:

- tutti i documenti pubblicati da oltre 60 anni, fatti salvi i casi di deroga che possono venir concessi su motivata richiesta per esigenze di studio o di ricerca a condizione che lo stato di conservazione risulti idoneo;
- manoscritti ed edizioni rare e di pregio;
- documenti in cattivo stato di conservazione;
- documenti destinati alla consultazione generale;
- quotidiani e i periodici;
- documenti pubblicati negli ultimi 60 anni della collezione novarese, solo se in un'unica copia;
- miscellanee rilegate;
- carte geografiche;
- tesi di laurea.

Si possono prendere in prestito contemporaneamente:

- n. 5 libri;

- n. 5 audiolibri;
- n. 5 audiovisivi/multimediali dvd-cd;
- n. 2 volumi provenienti dal prestito interbibliotecario regionale e nazionale;
- n. 10 libri della Sezione 0-18;
- n. 1 corso di lingua straniera.

Prestiti con tessera ente:

- n. 30 libri con possibilità di deroga su richiesta scritta per specifiche esigenze.

Per quanto riguarda il servizio di prestito digitale MLOL:

- n. 24 ebook all'anno per 14 giorni (nr. 2 ebook al mese).

Il prestito ha una durata di:

- 30 giorni per i libri e audiolibri;
- 10 giorni per gli audiovisivi/multimediali;
- 30 giorni per i corsi di lingue straniere;
- 14 giorni non rinnovabili per ebook dentro la piattaforma MLOL: per continuare la lettura dell'ebook è necessario effettuare un nuovo prestito. Se il libro risultasse occupato, si può prenotarlo.

Possono essere previsti periodi di prestito diversi rispetto a quelli standard su richiesta motivata. Nel caso in cui la scadenza coincida con una festività o un periodo di chiusura la scadenza slitta alla prima data utile.

Presso la Sezione Generale e Periodici è disponibile una postazione di autoprestito per la gestione in autonomia delle operazioni di prestito e restituzione per i documenti con banda magnetica RFID: è utilizzabile con il tesserino sanitario e con la carta di identità elettronica dall'utenza regolarmente iscritta alla Biblioteca.

Rinnovo

In assenza di prenotazioni, è consentito un solo rinnovo per ogni documento ottenuto in prestito per il periodo corrispondente alla durata prevista per il prestito. Il rinnovo dei prestiti dovrà essere richiesto entro la scadenza; superato tale termine il rinnovo non sarà più consentito e sarà necessario riconsegnare le opere.

La richiesta di rinnovo può essere effettuata a mezzo posta elettronica, telefonicamente o recandosi di persona in Biblioteca, presso le Sezioni in cui è collocato il materiale.

Prenotazione

Tutti documenti ammessi al prestito sono prenotabili. La prenotazione può essere effettuata a mezzo posta elettronica, telefonicamente o recandosi di persona in Biblioteca, presso le Sezioni in cui è collocato il materiale.

Gli utenti possono prenotare sino ad un massimo di:

- n. 2 libri;
- n. 2 audiolibri e n. 2 audiovisivi;
- n. 2 libri e n. 2 audiolibri e n. 2 audiovisivi (per fascia 0-18).

La Biblioteca informa l'utenza della disponibilità al prestito dell'opera prenotata tramite posta elettronica, o - in via residuale - telefonicamente: il documento rimane disponibile per il ritiro per 7 giorni consecutivi. Trascorso tale termine, se non ritirato, il documento sarà reso disponibile per gli altri utenti. L'utenza in ritardo nella restituzione dei materiali o sospesa dal prestito/servizi non può prenotare nuovi documenti.

4.5 RESTITUZIONE E SANZIONI

L'utenza ha la responsabilità di restituire puntualmente e in buono stato i documenti presi in prestito o richiesti in consultazione. Per la restituzione, che può essere fatta personalmente dall'utente o da altre persone incaricate, non è necessario avere la tessera. E' possibile, inoltre, restituire, nell'orario di apertura della Biblioteca, i documenti presso l'area ingresso, depositandoli nell'apposito contenitore.

La mancata restituzione dei documenti ricevuti in prestito, entro i termini previsti, può comportare, oltre al sollecito telefonico e/o scritto, la sospensione da tutti i servizi per un periodo pari ai giorni di ritardo. La riammissione è subordinata alla restituzione dei documenti e alla conclusione del periodo di sospensione.

Se il documento viene smarrito o danneggiato accidentalmente dovrà essere riacquistato dall'utente o, se non più in commercio, sostituito con un altro di analogo valore e argomento su indicazione del personale della Biblioteca. L'utente è sospeso/a dai servizi finché non abbia provveduto al reintegro del documento.

Nel caso in cui l'utente abbia subito il furto di materiali della Biblioteca, in presenza di una denuncia alle autorità competenti, viene esonerato dal riacquisto. Nel caso di deliberato danneggiamento o sottrazione indebita di documento appartenenti alle raccolte delle biblioteche è prevista la segnalazione alle autorità competenti, ai sensi dell' art. 635 c.p. e la contestuale sospensione dai servizi.

4.6 PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO (ILL) E DOCUMENT DELIVERY (DD)

La Biblioteca Civica Carlo Negrone assicura il servizio di prestito interbibliotecario (ILL: Inter library loan) e di fornitura articoli su richiesta (DD: document delivery), in armonia con i principi IFLA per la promozione della condivisione delle risorse e dell'accesso illimitato all'informazione per soddisfare la domanda del pubblico di documenti non presenti in Biblioteca, nonché sulla base di quanto stabilito da provvedimenti dell'Amministrazione Comunale, come di seguito meglio specificato:

Servizio	Flusso	Definizione sintetica
prestito interbibliotecario (ILL)	In Entrata	La biblioteca richiede a biblioteche esterne documenti fisici (generalmente libri) non presenti nelle sue collezioni per renderli disponibili per la propria utenza.
Prestito Interbibliotecario (ILL)	In Uscita	La biblioteca invia documenti fisici delle proprie collezioni a biblioteche esterne che ne abbiano fatto richiesta.
Document Delivery (DD)	In Entrata	La biblioteca richiede, nel rispetto della normativa sul Diritto d'Autore, a biblioteche esterne copie riprodotte di documenti specifici (es. articolo di rivista, capitolo di libro) per renderli disponibili per la propria utenza.
Document Delivery (DD)	In Uscita	La biblioteca fornisce, nel rispetto della normativa sul Diritto d'Autore, copie riprodotte di documenti specifici delle proprie collezioni a biblioteche esterne che ne abbiano fatto richiesta.

Il servizio è rivolto esclusivamente alle biblioteche e ai centri di documentazione: verranno, pertanto, prese in considerazione le richieste provenienti da altre biblioteche/enti/centri di documentazione e non direttamente da utenti privati che, dovranno rivolgersi necessariamente a questi ultimi per poter usufruire del servizio.

Tutti i documenti ammessi al prestito possono essere prestati a biblioteche esterne (prestito interbibliotecario in uscita). L'utenza iscritta alla Biblioteca ha la possibilità di richiedere documenti posseduti da altre biblioteche (prestito interbibliotecario in entrata).

I servizi prevedono la compilazione e sottoscrizione di appositi moduli.

Per i servizi di Prestito Interbibliotecario (ILL) e Document Delivery (DD), la Biblioteca non accetta né rilascia IFLA Voucher.

Prestito interbibliotecario (ILL)

Prestito ILL in entrata

Il prestito interbibliotecario è subordinato alle condizioni stabilite dalla biblioteca proprietaria del documento. Tali condizioni possono includere, a discrezione dell'istituzione prestante, la limitazione della consultazione del materiale alla sola lettura in sede presso la biblioteca richiedente.

Si possono inoltrare fino a nr. 2 richieste di prestito interbibliotecario per volta; non è consentito annullare le richieste presentate. Al ricevimento della richiesta il personale verificherà la disponibilità dei documenti e contatterà l'utente prima di inviare la richiesta definitiva alle biblioteche.

All'utenza che usufruisce del servizio di prestito interbibliotecario viene richiesto, come stabilito dall'Amministrazione Comunale, un rimborso come contributo forfettario per la copertura delle spese postali di 6.00 € per ogni documento ordinato/spedizione, da versare tramite bonifico sul c/c bancario del Comune di Novara, fornito dal personale della Sezione Generale e Periodici; copia del versamento deve essere consegnata al personale prima dell'invio della richiesta del documento.

La restituzione dei materiali prestati avviene tramite plico spedito come piego libri raccomandato, in conformità alle convenzioni stipulate dall'Amministrazione.

L'utenza si impegna inoltre a corrispondere eventuali costi e/o rimborsi spese nell'importo e nella forma di pagamento richiesti dalla biblioteca prestante, proprietaria del documento. Sarà cura del personale della Biblioteca Civica Carlo Negrone informare preventivamente l'utenza sui costi/rimborsi e sulle modalità di pagamento richieste dalla biblioteca proprietaria. Il pagamento dovrà essere effettuato prima dell'invio della richiesta del documento, consegnando copia del versamento al personale.

L'evasione delle richieste viene effettuata nel più breve tempo possibile dal ricevimento del modulo compilato e comunque entro 2 giorni lavorativi, salvo casi particolari. L'utenza viene avvisata anche in caso di un'eventuale risposta negativa.

La Biblioteca Civica Carlo Negrone si impegna, qualora la biblioteca prestante non possa soddisfare la richiesta, a localizzare altrove lo stesso documento, avvertendo l'utente nel caso di anomalo prolungamento dei tempi di consegna.

I tempi di consegna dipendono dalle procedure operative e dalle modalità di spedizione dei documenti da parte delle biblioteche prestanti.

L'utente viene contattato/a al momento dell'arrivo del documento e deve ritirarlo presso la Biblioteca entro 7 giorni dal giorno della comunicazione. La durata del prestito decorre in ogni caso dall'arrivo del documento presso la Biblioteca Civica Carlo Negrone. Richiamato quanto sopra indicato, nel caso in cui le biblioteche proprietarie non concedano il prestito a domicilio dei documenti inviati, tali documenti dovranno essere consultati presso la Biblioteca Civica Carlo Negrone.

In caso di mancato ritiro, il documento è restituito alla biblioteca prestante. Eventuali reiterati mancati ritiri, senza motivata giustificazione, possono comportare la sospensione del servizio. L'utente è tenuto/a a conservare correttamente i materiali ricevuti in prestito interbibliotecario e a restituirli nei tempi richiesti. L'eventuale proroga del prestito è subordinata alle condizioni definite dalla biblioteca prestante. In caso di danno o smarrimento del materiale in prestito, l'utente si atterrà alle condizioni previste dal regolamento della biblioteca prestante.

Prestito ILL in uscita

Il prestito interbibliotecario in uscita ha la durata di 30 giorni per i libri (esclusi i tempi di spedizione) e, in assenza di prenotazioni, è rinnovabile.

Il servizio è gratuito se la biblioteca richiedente accetta il regime di reciprocità o provvede al ritiro dei documenti, in caso contrario è previsto un rimborso, come stabilito dall'Amministrazione Comunale, come contributo forfettario per la copertura delle spese postali di 6.00 € per ogni documento ordinato/spedizione, da versare tramite bonifico sul c/c

bancario del Comune di Novara, fornito dal personale della Sezione Generale e Periodici. Copia del versamento deve essere trasmessa alla Biblioteca Civica Carlo Negrone prima dell'invio del materiale.

La biblioteca richiedente è responsabile dei documenti dal momento del ricevimento fino alla loro restituzione e, in caso di perdita o danneggiamento, anche dovuti alle spedizioni di ritorno o all'utilizzo da parte del lettore, si impegna al reintegro.

L'evasione delle richieste viene effettuata nel più breve tempo possibile dal ricevimento dell'apposito modulo compilato e comunque entro 7 giorni lavorativi, salvo casi particolari. Alcuni documenti potrebbero essere inviati alle biblioteche richiedenti con la sola possibilità di consultazione presso la sede della biblioteca. Il prestito decorre dalla data di arrivo del documento nella biblioteca richiedente. L'invio dei materiali richiesti avviene tramite plico spedito come piego libri raccomandato, in conformità alle convenzioni stipulate dall'Amministrazione

Document Delivery (DD)

DD in entrata

Il servizio "document delivery" in entrata è fornito nel rispetto della normativa sul Diritto d'Autore (legge n.633 del 22/04/1941 e successive modifiche e integrazioni). Si possono inoltrare fino a 2 richieste di document delivery alla volta. L'utenza si impegna a corrispondere eventuali costi e/o rimborsi spese nell'importo e nella forma di pagamento richiesti dalla biblioteca prestante, proprietaria del documento. Sarà cura del personale della Biblioteca Civica Carlo Negrone informare preventivamente l'utenza sui costi/rimborsi e sulle modalità di pagamento richieste dalla biblioteca proprietaria. Il pagamento dovrà essere effettuato prima dell'invio della richiesta dei documenti, consegnando copia del versamento al personale.

L'evasione delle richieste viene effettuata nel più breve tempo possibile dal ricevimento del modulo compilato e comunque entro 2 giorni lavorativi, salvo casi particolari. I tempi di arrivo del materiale dipendono dalla biblioteca a cui è stata inoltrata la richiesta: possono variare da pochi giorni a più di una settimana.

DD in uscita

Il servizio "document delivery" in uscita è fornito nel rispetto della normativa sul Diritto d'Autore (legge n.633 del 22/04/1941 e successive modifiche e integrazioni). Il servizio per le biblioteche italiane è gratuito. L'evasione delle richieste viene effettuata nel più breve tempo possibile dal ricevimento della richiesta.

La Biblioteca Civica Carlo Negrone si riserva di inviare a mezzo posta elettronica alle biblioteche richiedenti un file elettronico, allegando un disclaimer (avvertenza) in cui si precisa che:

- la copia è stata inviata dalla Biblioteca Civica Carlo Negrone esclusivamente per finalità di studio o ricerca personale dell'utente finale e non a scopo di lucro
- la riproduzione deve essere effettuata nel rispetto della normativa sul Diritto d'Autore (legge n.633 del 22/04/1941 e successive modifiche e integrazioni)
- la biblioteca ricevente ha l'obbligo vincolante di stampare la copia e di rimuovere immediatamente il file elettronico dai propri sistemi, impedendone l'archiviazione e l'inoltro all'utente finale (che deve ricevere solo il cartaceo).
- la Biblioteca Civica Carlo Negrone si ritiene pertanto esonerata da qualunque responsabilità relativa a utilizzi impropri della copia da parte dell'utente finale.



08_richiasta_ILL_ in entrata
08bis_richiasta_ILL_ in uscita
09_richiasta_DD_ in entrata
09bis_richiasta_DD_ in uscita

4.7 RIPRODUZIONI

Le riproduzioni cartacee (fotocopie b/n) e digitali/scansioni dei documenti della Biblioteca si attuano nel rispetto e nei limiti imposti dalla vigente normativa sul Diritto d'Autore e sulla Riproduzione dei beni culturali e di quanto stabilito da provvedimenti dell'Amministrazione Comunale, come di seguito specificato.

La Biblioteca è sollevata da qualsiasi onere di accertamento circa la titolarità dei diritti d'autore. L'utente si assume l'intera responsabilità di aver verificato preventivamente lo stato giuridico del documento e, qualora esso risulti ancora protetto, di aver ottenuto ottenere le necessarie autorizzazioni dagli aventi diritto (autori, eredi, editori). L'utente si assume, inoltre, ogni responsabilità, civile e penale, in ordine all'uso, alla pubblicazione e alla diffusione delle riproduzioni e si impegna a manlevare integralmente la Biblioteca da ogni pretesa, azione legale o risarcitoria avanzata da terzi per violazione dei diritti di proprietà intellettuale o utilizzo improprio dei materiali.

4.7.1 RIPRODUZIONI RICHIESTE DA PRIVATI PER USO PERSONALE O MOTIVI DI STUDIO, OVVERO DA SOGGETTI PUBBLICI O PRIVATI PER FINALITÀ DI VALORIZZAZIONE, PURCHÉ ATTUATE SENZA SCOPO DI LUCRO NEL RISPETTO DELLA VIGENTE NORMATIVA SUL DIRITTO D'AUTORE E SULLA RIPRODUZIONE DEI BENI CULTURALI ED EFFETTUATE CON APPARECCHI DELLA BIBLIOTECA.

Riproduzioni cartacee: fotocopie b/n

È possibile richiedere alla Biblioteca, con l'apposito modulo "richiesta riproduzione cartacea", riproduzioni tramite fotocopie per uso personale, studio o ricerca, senza scopo di lucro, nel rispetto delle vigente normativa sul Diritto d'Autore (limite del 15% di volumi o fascicoli di periodici in commercio) e sulla Riproduzione dei beni culturali. La verifica dello stato editoriale dell'opera ai fini della riproduzione oltre il 15% è a carico esclusivo dell'utente.

Sono comunque escluse per esigenze di tutela:

- le opere antiche, rare o di pregio;
- opere pubblicate prima degli ultimi 70 anni, che rischiano di essere danneggiate dall'uso degli strumenti di riproduzione;
- manoscritti, tavole illustrate, spartiti musicali;
- le opere di grande formato o che, per caratteristiche della rilegatura, possono deteriorarsi;
- le opere deteriorate o in precario stato di conservazione.

010_Riproduzione cartacea

Riproduzioni digitali: scansioni/immagini digitali

E' possibile richiedere alla Biblioteca, con l'apposito modulo "richiesta riproduzione digitale", riproduzioni digitali/scansioni con apparecchi della Biblioteca per uso personale, studio o ricerca, senza scopo di lucro, nel rispetto delle vigente normativa sul Diritto d'Autore e sulla Riproduzione dei beni culturali.

In caso di pubblicazione delle riproduzioni per uso personale, studio o ricerca, senza scopo di lucro, è necessario dare comunicazione alla Biblioteca, attraverso l'apposito modulo "dichiarazione di interesse a pubblicare per uso personale senza scopo di lucro", del proposito di pubblicare la riproduzione, fermo comunque restando il rispetto della vigente normativa sul Diritto d'Autore e sulla Riproduzione dei beni culturali, l'obbligo di citare la fonte e l'obbligo di consegnare una copia analogica o digitale della eventuale pubblicazione. Le riproduzioni potranno essere inviate a mezzo posta elettronica, oppure consegnate su supporti forniti dall'utente al momento del ritiro.

11_Riproduzione digitale

12_Dichiarazione di interesse a pubblicare per uso personale senza scopo di lucro

4.7.2 RIPRODUZIONE CON MEZZI PROPRI PER USO PERSONALE O PER MOTIVI DI STUDIO, SENZA SCOPO DI LUCRO

E' consentita, nel rispetto della vigente normativa, agli utenti la libera riproduzione di beni bibliografici e archivistici, non sottoposti a restrizioni di consultabilità, per le sole attività di studio, ricerca, libera manifestazione del pensiero o espressione creativa, promozione della conoscenza del patrimonio culturale, svolte senza scopo di lucro. La libera riproduzione si attua esclusivamente nel rispetto della normativa vigente sul Diritto d'Autore con mezzi propri (dispositivi personali quali smartphone, tablet o macchine fotografiche) e con modalità che non comportino alcun contatto fisico con il bene, né l'esposizione dello stesso a sorgenti luminose, né, all'interno degli istituti della cultura, l'uso di stativi o treppiedi. Deve solo essere compilato il modulo "autodichiarazione riproduzione con mezzi propri".

È altresì libera la divulgazione con qualsiasi mezzo delle immagini di beni culturali, legittimamente acquisite, in modo da non poter essere ulteriormente riprodotte a scopo di lucro. E' necessario dare comunicazione, attraverso l'apposito modulo "dichiarazione di interesse a pubblicare per uso personale senza scopo di lucro", alla Biblioteca del proposito di pubblicare l'immagine per uso personale, studio o ricerca, senza scopo di lucro, fermo comunque restando il rispetto della normativa vigente sul Diritto d'Autore e sulla Riproduzione dei beni culturali, l'obbligo di citare la fonte e l'obbligo di consegnare una copia analogica o digitale della eventuale pubblicazione, tesi o elaborato.

Non è previsto alcun rimborso spese.

Raccomandazioni

Non è quindi consentito l'uso di scanner portatili o a penna, flash o altre fonti luminose portatili, treppiedi. I dispositivi dovranno essere impostati in modalità silenziosa, per non arrecare disturbo.

Dovranno, inoltre, essere adottate le seguenti cautele:

A) i libri e i documenti da riprodurre dovranno essere manipolati con attenzione, avendo cura di non mettere a rischio il materiale per ottenere immagini di migliore qualità; in particolare, va rigorosamente mantenuto l'ordine nel materiale sciolto ed è vietato:

- spianare le carte con le mani;*
- forzare l'apertura dei volumi;*
- piegare le pagine;*
- rimuovere carte o tavole dagli eventuali passepartout;*
- tenere sospesi i volumi o i documenti;*
- salire sulle sedie;*
- appoggiare il materiale per terra;*

B) la riproduzione dovrà essere effettuata tenendo il proprio dispositivo con entrambe le mani, così da evitare il rischio di caduta dello stesso sul materiale;

C) non dovrà essere usata una delle mani per tenere fermo il volume;

D) gli oggetti da riprodurre non potranno essere spostati in altre zone della Biblioteca allo scopo di ottenere migliori condizioni di luce;

E) ulteriori cautele dovranno essere adottate in caso di riproduzione di materiale di particolare rarità, antichità, fragilità.

Non potranno essere fotografati, senza una preventiva autorizzazione, gli ambienti, il personale, gli altri utenti o gli schermi dei loro computer.

13_Autodichiarazione riproduzione mezzi propri

4.7.3 RIPRODUZIONE PER SCOPI EDITORIALI O COMMERCIALI

Per la riproduzione a scopi editoriali o commerciali, nel rispetto della normativa vigente sul Diritto d'Autore e sulla Riproduzione dei beni culturali, è necessario presentare domanda alla Biblioteca tramite apposito modulo "dichiarazione di interesse a pubblicare per scopi editoriali e commerciali". Il servizio prevede il pagamento di un corrispettivo da versare tramite bonifico sul c/c bancario del Comune di Novara, fornito dal personale della Sezione generale e periodici; il corrispettivo verrà determinato ai sensi della normativa vigente (paragrafo 2.2 dell'Allegato al D.M. 108/2024). Il nulla osta avverrà con comunicazione scritta della Biblioteca. Le riproduzioni potranno essere inviate a mezzo posta elettronica, oppure consegnate su supporti forniti dall'utente al momento del ritiro.

14_Dichiarazione di interesse a pubblicare per scopi editoriali e commerciali (il modulo non è disponibile online, va richiesto alla Biblioteca)

RIFERIMENTI NORMATIVI

- Legge 22 aprile 1941 n. 633 Protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio e successive integrazioni e modificazioni
- D. Lgs. 22 gennaio 2004, nr. 42 art. 108 Canoni di concessione, corrispettivi di riproduzione, cauzione e successive modifiche e integrazioni
- Legge 4 agosto 2017, n. 124, Art. 1, comma 171, che modifica in parte l'art. 108 D. Lgs. 42/2004 Norme sulla riproduzione dei beni culturali
- D.M. del 21 marzo 2024 nr. 108 Linee guida per la determinazione degli importi minimi dei canoni e dei corrispettivi per la concessione d'uso dei beni in consegna agli istituti e luoghi della cultura statali

4.8 SERVIZI ONLINE

Sito web della Biblioteca Civica Carlo Negroni

Il sito garantisce l'accesso ai cataloghi, alle piattaforme e ai portali sotto indicati, informa su orari, servizi, procedure e aggiorna sui progetti in corso di attuazione e sulle iniziative culturali organizzate dalla Biblioteca Civica Carlo Negroni, centro rete del Sistema Bibliotecario del Basso Novarese (SBBN).

Catalogo online OPAC e Biblioyoung del Sistema Bibliotecario del Basso Novarese

Attraverso il catalogo online OPAC e Biblioyoung (dedicato alla fascia 0-18) del SBBN, accessibili dal sito della Biblioteca e dai portali sotto indicati, è possibile verificare se un documento è presente nelle raccolte della Biblioteca Civica Carlo Negroni e del Sistema Bibliotecario del Basso Novarese e accertarsi se è disponibile al prestito/consultazione.

Piattaforma MLOL - MediaLibraryOnline

Piattaforma che permette l'accesso diretto e gratuito al servizio di biblioteca digitale MLOL, a cui la Biblioteca Civica Carlo Negroni e le biblioteche comunali del SBBN aderiscono. Si tratta di una rete italiana di biblioteche che offre l'accesso ad un vasto catalogo di contenuti digitali: ebook, riviste e quotidiani da tutto il mondo, audiolibri, banche dati, contenuti per e-learning. Il Servizio Edicola mette a disposizione oltre 7000 giornali da tutto il mondo, consultabili ogni giorno in versione digitale. Gli ebook e i periodici digitali sono consultabili anche attraverso le app MLOL Reader e PressReader per IOS e Android.

Per usufruire del servizio occorre essere iscritti alla Biblioteca Civica Carlo Negroni o ad una delle biblioteche comunali del Sistema bibliotecario del Basso Novarese. L'iscrizione al servizio MLOL avviene tramite un apposito modulo e può anche essere effettuata in un secondo momento, rispetto all'iscrizione alla Biblioteca. Per gli utenti minorenni è necessaria l'autorizzazione di un genitore o tutore.

Portale SBBN del Sistema Bibliotecario del Basso Novarese

Il portale permette l'accesso al catalogo OPAC del SBBN e ai servizi online, informa su sedi, orari, servizi, e aggiorna sulle iniziative culturali organizzate nelle biblioteche del Sistema Bibliotecario del Basso Novarese. All'atto dell'iscrizione vengono fornite le credenziali di accesso ad un'area personale nel portale del Sistema Bibliotecario.

Portale Biblioyoung del Sistema Bibliotecario del Basso Novarese

Il portale permette l'accesso al catalogo OPAC del SBBN e ai servizi dedicati al patrimonio bibliografico per la fascia 0-18 della Biblioteca Civica Carlo Negroni e delle biblioteche del Sistema Bibliotecario del Basso Novarese. Si accede alla propria area personale con le stesse credenziali utilizzate per il portale SBBN.

Portale del Sistema Bibliotecario d'Ateneo Polo UPO

Il portale permette l'accesso al catalogo OPAC e ai servizi online, informa su sedi, orari, servizi delle biblioteche appartenenti al POLO SBN UPO, vale a dire le biblioteche Sistema Bibliotecario d'Ateneo Polo UPO, la Biblioteca Civica Carlo Negroni e le biblioteche del Sistema Bibliotecario del Basso Novarese, di cui la Biblioteca Civica Carlo Negroni è centro rete.

4.9 NAVIGAZIONE INTERNET E WIFI

Il servizio di accesso ad Internet è parte integrante delle risorse messe a disposizione dalla Biblioteca per soddisfare i bisogni informativi dell'utenza, ed in particolare per gli scopi informativi, educativi e ricreativi propri delle biblioteche pubbliche. Come previsto dalla Legge regionale 1 agosto 2018, n. 11 (Disposizioni coordinate in materia di cultura), la navigazione in internet presso le biblioteche civiche è gratuita.

WiFi

La Biblioteca è dotata di collegamento wifi gratuito e ad accesso libero alla rete Novara WiFi: <https://www.comune.novara.it/it/aree-tematiche/innovazione-e-smart-city/novarawifi>

Il servizio consente di accedere a internet gratis e senza limiti di tempo con un proprio dispositivo per volta. Non è previsto un servizio di assistenza. Il personale può raccogliere segnalazioni di disservizi che verranno trasmessi agli uffici comunali competenti.

Navigazione internet

Sono disponibili n. 9 postazioni di navigazione presso la Sezione Mediateca. L'accesso al servizio Internet è consentito esclusivamente all'utenza iscritta in Biblioteca che abbia compilato e sottoscritto l'apposito Modulo di iscrizione internet (differenziato per utenza maggiorenne e minori), che prevede l'accettazione delle *Condizioni d'uso del servizio Internet*, pubblicate ed accessibili sul sito web della Biblioteca.

L'utenza di internet è tenuta a firmare, ad ogni collegamento, l'apposito registro che documenta orario e postazione di utilizzo.

L'utilizzo delle postazioni è libero, ma per avere la garanzia della disponibilità, è consigliata la prenotazione telefonica, in orari di apertura della Biblioteca, o via mail. In caso di ritardo sull'orario di prenotazione, trascorsi 15 minuti senza aver ricevuto comunicazioni da parte dell'utente, la prenotazione decade e la postazione viene considerata libera. Il tempo di navigazione internet è di 60 minuti al giorno, rinnovabile di 30 minuti nel caso non ci siano prenotazioni.

I genitori dei minori (o chi ne esercita la responsabilità genitoriale) possono autorizzare la navigazione internet sulle postazioni disponibili compilando e sottoscrivendo l'apposito modulo di autorizzazione per i minori (che prevede l'accettazione delle condizioni d'uso). Il personale della Biblioteca non è tenuto ad esercitare la supervisione sull'uso di internet da parte dei minori, che è demandata ai genitori o a chi ne fa le veci che si assumono ogni responsabilità dell'uso che il minore farà del servizio messo a disposizione dalla Biblioteca.

L'uso delle postazioni è strettamente individuale e avviene sotto l'esclusiva responsabilità di quanti accedano al servizio. Non è consentito cedere ad altri la postazione in uso. Non è possibile salvare su penna USB i file scaricati durante la sessione; non è disponibile il servizio di stampa.

La navigazione non è consentita per fini vietati dalla legislazione vigente, per uso improprio in contrasto con gli scopi istituzionali della Biblioteca e/o del Comune di Novara e per l'accesso a siti e/o contenuti in contrasto con il decoro del luogo pubblico.

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. La violazione degli obblighi previsti dalle Condizioni d'uso del servizio, può comportare sanzioni nei confronti dell'utente, specificate nelle *Condizioni d'uso del servizio*.

15_Iscrizione_servizio_internet

15bis_Iscrizione_servizio_internet_minori

16_Condizioni d'uso_servizio Internet

4.10 COMUNICAZIONE

La Biblioteca comunica con la propria utenza e con i cittadini e le cittadine attraverso una pluralità di strumenti:

- il sito web;
- i servizi online;
- i canali social;
- le comunicazioni via email;
- la newsletter;
- gli stampati prodotti per illustrare il funzionamento dei servizi e per pubblicizzare rassegne e iniziative.

Il personale della Biblioteca è sempre disponibile per informare sulle modalità di accesso ai servizi e sulle attività organizzate.

Il sito web

Il sito web è il punto di riferimento principale della Biblioteca, una vetrina completa e sempre aggiornata che offre l'accesso a cataloghi, orari, regolamenti e servizi online. Le informazioni sono strutturate e pensate per essere chiare e facilmente navigabili dall'utenza e da tutte le persone interessate alla Biblioteca.

Canali social

I canali social (Facebook, Instagram, Youtube) sono lo strumento più dinamico e informale che la Biblioteca può utilizzare. Permettono una comunicazione bidirezionale, creando una comunità attiva. La Biblioteca può promuovere eventi, condividere novità editoriali o curiosità, l'utenza può interagire commentando e partecipando a sondaggi o discussioni.

La comunità social della Biblioteca è regolata da una *Social Media Policy*, pubblicata sul sito della biblioteca, che precisa i termini di servizio e di utilizzo dei canali e regola i comportamenti dell'utenza: l'utilizzo dei canali social della Biblioteca comporta l'accettazione della policy.

17_Social_media_policy

Comunicazioni via email

Le comunicazioni via email sono utilizzate per inviare, in particolare all'utenza della Biblioteca e del Sistema Bibliotecario, anche attraverso l'utilizzo del servizio di messaggistica integrato al Portale del SBBN, avvisi e informazioni, risposte dirette a richieste specifiche e puntuali, comunicazioni istituzionali e/o relative in particolare ad eventi ed attività. L'utilizzo della comunicazione via email, attraverso il servizio di messaggistica integrato al Portale SBBN, include anche notifiche automatiche relative ai servizi (es. prenotazioni, scadenze, promemoria).

Newsletter

La newsletter è un canale di comunicazione personalizzato e diretto. La Biblioteca si avvale della newsletter Novaranet del Comune di Novara su cui vengono pubblicate periodicamente al pubblico iscritto informazioni e aggiornamenti sugli appuntamenti ed iniziative culturali. Per ricevere la newsletter è necessario registrarsi sul sito del Comune di Novara. È possibile recedere dal servizio in qualsiasi momento.

Servizi online (Portale del SBBN, catalogo OPAC SBBN e catalogo OPAC Biblioyoung SBBN, Portale MLOL)

Questi strumenti permettono l'interazione digitale con il patrimonio e i servizi della Biblioteca. Il portale SBBN e i cataloghi online OPAC consentono di cercare e prenotare volumi: l'utenza iscritta alla Biblioteca può verificare i propri

prestiti e le scadenze. Il portale MLOL offre invece l'accesso a risorse digitali come ebook, audiolibri, riviste e giornali online.

Stampati cartacei

Gli stampati, come manifesti, volantini, segnalibri e pieghevoli, sono un canale di comunicazione fisico e tangibile. Nonostante l'avanzare del digitale, mantengono un ruolo cruciale nella comunicazione locale e diretta. Sono strumenti efficaci per promuovere eventi, corsi e servizi all'interno della Biblioteca stessa o in luoghi strategici sul territorio.

4.11 PROMOZIONE DELLA BIBLIOTECA, DELLA LETTURA E DELLA CULTURA

La Biblioteca si impegna attivamente a promuovere sé stessa e le sue attività, sia autonomamente che attraverso collaborazioni con enti e associazioni del territorio, sia pubblici che privati. L'obiettivo è duplice: da un lato, far conoscere e incentivare l'uso dei suoi servizi e delle sue risorse, e dall'altro, sostenere la lettura e l'approfondimento culturale a tutti i livelli.

A tal fine, la Biblioteca organizza e partecipa a diverse iniziative:

- **eventi, incontri, attività:** vengono proposti incontri con autori, presentazioni di libri, laboratori didattici e attività culturali per un pubblico di tutte le età;
- **visite guidate:** su richiesta, la Biblioteca organizza visite gratuite per gruppi, associazioni, istituzioni e scolaresche di ogni ordine e grado. Queste visite sono un'opportunità per scoprire gli spazi, i servizi, le collezioni e le attività offerte. Le richieste vengono gestite in base alla disponibilità e all'ordine di arrivo.

Queste iniziative non solo rendono la Biblioteca un centro di riferimento per l'apprendimento e la cultura, ma rafforzano anche il suo ruolo di promotore sociale e culturale sul territorio.

4.12 SERVIZI ULTERIORI

La Biblioteca offre una serie di servizi specifici per particolari categorie di utenza, come sotto specificato:

Servizi per fascia 0-18

La Biblioteca svolge un servizio peculiare per l'utenza di età compresa tra 0 e 18 anni, per la quale predispone un patrimonio bibliografico e documentario vario per tipologia e contenuti (compresa una raccolta accessibile con documenti a caratteri facilitati, audiolibri, tattili, in simboli ecc), in uno spazio riservato (le sale della Sezione 0-18, con allestimento anche di Baby Pit Stop Unicef per l'allattamento), e partecipa a programmi e progetti, in particolare dedicati alla lettura e alla promozione della cultura, con grande attenzione ai temi dell'accessibilità ed inclusione, organizzando numerose attività di diverso genere, informative, formative e laboratoriali.

La Biblioteca, in particolare:

- coordina come capofila, in qualità di centro rete del SBBN, il progetto di welfare culturale per la prima infanzia "Cultura per Crescere Novara", in continuità con il progetto locale "Nati per Leggere Piemonte Novara e SBBN", promosso dalla Regione Piemonte e sostenuto dalla Fondazione Compagnia di San Paolo, proponendo attività rivolte ai bambini e alle bambine della fascia 0-6 e famiglie;
- grazie al protocollo d'intesa stipulato tra il Comune di Novara e la Fondazione Paideia Onlus di Torino, fa parte della rete di biblioteche piemontesi aderenti al progetto "Libri per tutti", promuovendo la diffusione e la fruizione dei libri in simboli della CAA (Comunicazione Aumentativa Alternativa);
- partecipa, in qualità di Presidio, al progetto "Mamma Lingua. Storie per tutti. Nessuno escluso" di AIB per promuovere la consapevolezza dell'importanza della lettura condivisa in famiglia in lingua madre, della

narrazione e della diversità linguistica, tramite la diffusione dei libri per bambini e bambine in età prescolare nelle lingue maggiormente parlate nel nostro Paese;

- organizza iniziative rivolte alle diverse fasce di utenza, anche con l'utilizzo delle nuove tecnologie digitali, come ad esempio, gruppi di lettura, indagini sulla lettura e i consumi culturali, laboratori e attività formative e/o di information e media literacy, incontri con autori/illustratori e di educazione e promozione della lettura.

Servizi per le scuole

La Biblioteca offre una vasta gamma di servizi dedicati alle scuole di ogni ordine e grado, dall'Asilo, alla Scuola dell'Infanzia, alla Primaria, alla Secondaria di primo e secondo grado, con l'obiettivo di supportare la didattica, promuovere la lettura e l'educazione all'informazione. In questo contesto:

- propone un programma annuale di incontri con l'obiettivo di: 1) avvicinare le nuove generazioni alla Biblioteca e in particolare alla Sezione 0-18, come spazio accogliente, inclusivo e stimolante di scoperta, apprendimento e condivisione 2) sostenere e valorizzare la lettura, riconoscendo il suo ruolo fondamentale nello sviluppo cognitivo, emotivo e sociale, sin dalla prima infanzia 3) rafforzare la collaborazione tra la Biblioteca e gli istituti scolastici creando nella comunità novarese una rete che promuova l'amore per i libri e la conoscenza;
- fornisce un supporto all'apprendimento, offrendo consulenza per le ricerche scolastiche, mettendo a disposizione materiali specifici (es. bibliografie) e/o occasioni formative e di aggiornamento per il personale docente, organizzando o partecipando ad iniziative che coinvolgano bambini/e e ragazzi/e specifiche per le diverse fasce d'età;
- offre un utilizzo privilegiato del patrimonio, attraverso la tessera ente rilasciata al personale docente e agli educatori/trici che consente una deroga alle regole del prestito (sia sul numero dei documenti che sulla durata) per esigenze didattiche.

Servizi per persone con disabilità

I servizi per le persone con disabilità sono un aspetto cruciale dell'inclusività e dell'accessibilità della Biblioteca. Il loro scopo è garantire che tutti i cittadini e le cittadine abbiano pari opportunità di accesso alla cultura, all'informazione e ai servizi bibliotecari. Tra questi, si possono segnalare:

- 1) risorse specializzate per persone con disabilità sensoriali e cognitive (es. collezioni di audiolibri, libri a caratteri grandi, libri in simboli CAA, ecc.), in particolare nella Sezione 0-18;
- 2) postazione informatica con hardware (video-ingranditore, scanner, ecc.) e con software specifici per la lettura e l'accesso facilitato, presso la Sezione Mediateca;
- 3) collaborazioni con associazioni ed enti specializzati per sviluppare iniziative di inclusione e sensibilizzazione.

Servizi educativi e formativi

La Biblioteca agisce come istituzione formativa e di supporto per sostenere l'istruzione, l'apprendimento permanente e lo sviluppo professionale, fornendo un'esperienza pratica che integra la teoria con la pratica lavorativa: offre opportunità per sviluppare competenze trasversali ed esperienze utili per l'orientamento professionale, ad esempio attraverso tirocini di formazione scuola-lavoro per le Scuole Secondarie di secondo grado, oppure per incrementare i crediti formativi richiesti dal piano di studi, attraverso i tirocini/stage per gli studenti e le studentesse dell'università.

Servizi di Information e media literacy

La Biblioteca, in particolare attraverso la Sezione Mediateca, offre servizi volti a sviluppare le competenze digitali dell'utenza, inquadrabili come "information e media literacy" con l'obiettivo di supportare i cittadini e le cittadine nell'orientamento e nell'utilizzo consapevole delle risorse informative e tecnologiche. Tra questi:

- 1) formazione e assistenza sull'utilizzo del portale MLOL e su come accedere a ebook, audiolibri, riviste e altre risorse digitali;
- 2) supporto tecnico per l'uso di dispositivi per la lettura digitale (e-reader, smartphone, tablet) e su app e software ad essa dedicati;
- 3) incontri, laboratori, tutorial per approfondire temi specifici legati all'alfabetizzazione digitale, come la valutazione critica delle fonti online, la gestione della privacy e la sicurezza in rete.
- 4) messa a disposizione dell'utenza di dispositivi digitali (e-reader e tablet) per la lettura in sede e consultazione interna di ebook e dei contenuti della piattaforma MLOL, con ritiro e riconsegna da effettuare al personale della Sezione Mediateca.

Servizi interculturali e per minoranze linguistiche

La Biblioteca si propone come un luogo di inclusione e di dialogo interculturale, offrendo servizi specifici per le comunità di origine straniera e le minoranze linguistiche per favorire l'integrazione e la valorizzazione delle diverse culture presenti sul territorio. Tra questi:

- 1) collezioni in lingua originale, con una particolare attenzione alle famiglie con bambini e bambine della fascia 0-6 , nell'ambito del progetto "Mamma Lingua" sopra citato;
- 2) progetti e attività di promozione interculturale, in collaborazione con enti ed associazioni di mediazione culturale locali, in particolare nell'ambito del progetto di welfare culturale per la prima infanzia "Cultura per Crescere Novara".

Servizi over 65

La Biblioteca promuove la partecipazione culturale e l'apprendimento permanente della popolazione over 65, attraverso cicli di incontri, iniziative di divulgazione e percorsi di approfondimento. Tali attività sono realizzate in stretta sinergia con le realtà sociali e culturali del territorio, tra cui l'Università della Terza Età e la Casa di Giorno "Don Aldo Mercoli" di Novara.

4.13 SPAZIE E RISORSE TECNOLOGICHE

Postazioni multimediali e servizi digitali

- **Auto-prestito**
Presso la Sezione Generale e Periodici è disponibile n. 1 postazione di auto-prestito per i documenti con banda magnetica RFID: è utilizzabile con la tessera sanitaria e con la carta di identità elettronica da tutti gli utenti in possesso di tessera regolarmente iscritti alla biblioteca.
- **Consultazione catalogo online OPAC**
Presso la Sezione Generale e Periodici sono disponibili n. 2 postazioni per la consultazione del catalogo online OPAC della biblioteca.
- **Navigazione internet**
Presso la Sezione Mediateca sono disponibili n. 9 postazioni per la navigazione internet: le postazioni sono utilizzabili, come specificato al punto 4.9 della presente Carta.

- **Audio/video**

Presso la Sezione Mediateca è disponibile n. 1 postazione audio e video per l'ascolto in cuffia dei CD e per la visione dei DVD posseduti dalla biblioteca (l'ascolto del sonoro è possibile esclusivamente in cuffia). E' necessario l'utilizzo di cuffie personali. La postazione è utilizzabile, su prenotazione, per massimo n. 2 ore e 30 minuti, rinnovabile di n. 1 ora, in caso non ci siano altre richieste di utilizzo.

- **Hardware e software compensativi**

Presso la Sezione Mediateca è disponibile n. 1 postazione informatica con hardware e con software specifici per la lettura e l'accesso facilitato, ed in particolare i seguenti dispositivi hardware:

- Scanner IRIS: ScanDesk per digitalizzare documenti ad alta velocità in diversi formati (dotato di un software OCR per il riconoscimento ottico dei caratteri);
- C-Pen Exam Reader: penna con OCR che riconosce il testo e sintesi vocale;
- Optelec Compact 10HD: un video-ingranditore portatile che, oltre alla funzione di ingrandimento di testi e oggetti, contiene anche una sintesi vocale.

- **Monitor interattivo (LIM)**

La Biblioteca è dotata di un monitor interattivo LIM riservato ad uso interno per laboratori, attività didattiche e di formazione.

Dispositivi di lettura in sede

- **E-reader e Tablet**

Presso la Sezione Mediateca sono disponibili dispositivi digitali, e-reader e tablet, destinati esclusivamente alla lettura e consultazione in sede, come sotto specificato. Il ritiro e la riconsegna devono avvenire presso il personale di sezione. Per l'accesso al servizio è necessario:

- essere regolarmente iscritti alla Biblioteca;
- sottoscrivere l'apposito modulo di responsabilità;
- depositare un documento di identità valido, che verrà restituito al termine dell'utilizzo, previa verifica dell'integrità del dispositivo.

L'utenza:

- può utilizzare i dispositivi per le finalità sopra indicate ed in particolare per l'accesso al prestito digitale (MLOL) tramite il proprio profilo personale. Il tablet in particolare è messo a disposizione unicamente per la consultazione dei contenuti della piattaforma MLOL. Non è consentita la navigazione libera in internet, né il download di file esterni, né qualsiasi altro uso improprio non conforme alle finalità del servizio;
- è responsabile della corretta conservazione del dispositivo.

In caso di violazione delle presenti disposizioni o di uso improprio, il personale procederà all'immediato ritiro del dispositivo e all'eventuale sospensione dal servizio.

Dispositivo	Contenuti e Modalità di Accesso	Durata di Utilizzo
E-reader	Lettura in sede di eBook non soggetti a copyright (classici, open source) pre-caricati sul dispositivo. Accesso libero e senza necessità di profilo utente.	3 ore consecutive al giorno , rinnovabili per sessioni di 1 ora alla volta, in assenza di altre richieste.
E-reader	Lettura in sede di eBook prelevati dalla piattaforma MLOL (MediaLibraryOnLine). Richiede l'accesso con il proprio profilo utente MLOL .	Il dispositivo è riservato all'utente per un periodo massimo di 14 giorni consecutivi , utilizzabile esclusivamente durante gli orari di apertura della Biblioteca.
Tablet	Consultazione in sede dell'Edicola Digitale PressReader (tramite MLOL). Richiede l'accesso con il proprio profilo utente MLOL .	2 ore consecutive al giorno , rinnovabili per sessioni di 1 ora alla volta, in assenza di altre richieste di utilizzo.

18_richiesta_utilizzo_dispositivi

Sale e spazi accoglienza

- **Sale lettura/studio/consultazione**

La Biblioteca è dotata di sale studio/lettura/consultazione: si tratta di spazi destinati alla lettura dei documenti della Biblioteca o di quelli personali:

- Sala della Sezione Novarese, situata a Palazzo Vochieri (1° piano), accesso su appuntamento (spazio destinato esclusivamente allo studio/lettura/consultazione del patrimonio locale);
- Sala studio e lettura, situata a Palazzo Negrone (2° piano), accesso libero;
- Sala Periodici, situata a Palazzo Vochieri (3° piano), accesso libero (spazio destinato esclusivamente alla consultazione dei periodici).

Presso la Sezione 0-18 sono presenti posti lettura, studio e consultazione riservati a bambini/e e ragazzi/e.

Il numero di postazioni nelle sale sopra indicate è limitato e definito in conformità alle norme di sicurezza e alla capacità ricettiva degli ambienti.

- **Baby Pit Stop**

La Biblioteca dispone di spazi protetti e riconosciuti dall'Unicef per l'allattamento e cambio del pannolino presso la Sezione 0-18 e i servizi igienici femminili di Palazzo Vochieri.

- **Sala Genocchio – Cortile Palazzo Vochieri**

Gli spazi della Sala Genocchio e del Cortile di Palazzo Vochieri presso la Biblioteca Civica, il cui utilizzo è riservato in via prioritaria alle iniziative promosse dalla Biblioteca e dall'Amministrazione Comunale, sono concessi in uso temporaneo a terzi (enti pubblici, associazioni, istituzioni ed altre organizzazioni private,

soggetti privati), ai sensi di quanto previsto dai provvedimenti dell'Amministrazione Comunale in vigore, in particolare:

A) per attività ed eventi a carattere culturale senza scopo di lucro con Patrocinio comunale, gli spazi sono concessi in uso temporaneo gratuitamente a soggetti terzi alle seguenti condizioni:

- l'iniziativa si deve svolgere negli orari di apertura della struttura (orari aggiornati sul sito <https://biblioteca.comune.novara.it/>);

- la disponibilità degli spazi deve essere verificata contattando la Biblioteca, prima dell'invio della modulistica sotto specificata;

- l'invio di un apposito modulo "richiesta spazi Sala Genocchio e Cortile Vochieri", unitamente al modulo "richiesta Patrocinio", (entrambi scaricabili dal sito web della Biblioteca), debitamente compilati e sottoscritti, all'indirizzo di posta elettronica della Biblioteca almeno 30 giorni prima della data prevista per l'iniziativa: in caso di iniziativa che abbia già ottenuto il Patrocinio Comunale, occorrerà solo indicare nel Modulo richiesta spazi i riferimenti della Delibera di Giunta con cui è stato concesso;

**nelle attività ed eventi a carattere culturale senza scopo di lucro sono comprese le iniziative che prevedano introito derivante dalla vendita delle opere di ingegno - libri o similari – pertinenti all'evento*

B) per attività commerciali, gli spazi sono concessi applicando le seguenti tariffe giornaliere fino alle ore 24:
€ 220,00 per Sala Genocchio ed € 220,00 per Cortile Vochieri

**per attività commerciali si intendono: A) qualsiasi tipo di iniziativa che preveda un introito derivante dalla vendita di biglietti, beni o altro ad eccezione delle opere di ingegno (libri o similari) pertinenti all'evento B) cene/rinfreschi/buffet C) convention aziendali*

Per l'utilizzo degli spazi rimangono escluse, sia per singole attività ed eventi a carattere culturale sia per gli eventi di natura commerciale, oltre gli orari di apertura delle strutture, le eventuali spese straordinarie per l'accoglienza del pubblico, per il personale addetto all'emergenza secondo i piani di sicurezza vigenti, per l'assistenza tecnica per l'utilizzo degli apparati multimediali installati in loco.

Pertanto, in caso di richiesta di utilizzo degli spazi per singole attività ed eventi a carattere culturale, oltre gli orari di apertura della struttura, oppure per gli eventi di natura commerciale, non può essere utilizzato il modulo pubblicato sul sito, ma occorre predisporre un'apposita richiesta, contattando preventivamente la Biblioteca, almeno 60 giorni prima dell'iniziativa.

I soggetti beneficiari della concessione degli spazi e del Patrocinio sono tenuti a far risultare in tutte le forme di pubblicizzazione che le attività sono realizzate "con il patrocinio del Comune di Novara" con l'obbligo di inserire il nome del Comune di Novara nonché il suo stemma sul materiale pubblicitario dell'iniziativa: il materiale di comunicazione e promozionale, nonché le modalità dell'uso del logo del Comune, devono essere preventivamente concordate con la Biblioteca e devono essere trasmesse al Comune di Novara per approvazione. Si precisa che ai sensi dell'art. 42 "riduzione del canone" del Regolamento comunale per l'applicazione del canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria (paragrafo 1, comma 3), la concessione del patrocinio stabilisce la riduzione del canone sul servizio pubbliche affissioni nella misura del 50% per i manifesti relativi ad attività culturali, sportive, filantropiche e religiose e da chiunque realizzate.

La concessione degli spazi e del Patrocinio avviene, a seguito di approvazione della richiesta, con apposita delibera della Giunta Comunale e con successiva comunicazione scritta da parte della Biblioteca.

La richiesta di utilizzo degli spazi da parte di Settori/Servizi del Comune di Novara per finalità istituzionali e/o esigenze di servizio, avviene contattando la Biblioteca per verificare la disponibilità degli spazi e per concordare l'utilizzo, inviando successivamente una richiesta scritta (con indicazione di un referente) a mezzo posta elettronica alla Biblioteca. La Biblioteca fornirà riscontro alla richiesta, a mezzo posta elettronica, confermando la prenotazione degli spazi e trasmettendo le necessarie prescrizioni per l'utilizzo degli stessi e delle attrezzature.

Se gli spazi vengono concessi in orario di apertura al pubblico della Biblioteca viene garantita la presenza di personale di accoglienza e di addetti alla sicurezza e al primo soccorso.

Se la richiesta di utilizzo della Sala è in orario di chiusura al pubblico della Biblioteca (ma comunque in giorni feriali) è necessario dichiarare nella domanda che viene garantita la presenza di personale in possesso degli attestati di sicurezza (antincendio/ Primo soccorso e DAE); è inoltre preferibile prendere visione in anticipo della strumentazione audio-video, in quanto non è garantita l'assistenza, e premunirsi eventualmente delle chiavi per l'apertura del portone di ingresso.

La Sala Genocchio è dotata di pc, videoproiettore ed impianto audio con microfoni.

[19_richiesta spazi Sala Genocchio e Cortile Vochieri](#)

[20_richiesta Patrocinio](#)

5. DIRITTI, DOVERI E NORME DI COMPORTAMENTO SANZIONI, SICUREZZA E PRIVACY

5.1 DIRITTI

L'utenza ha libero accesso alla sede e ha diritto a ricevere informazioni esaustive ed aggiornate sugli spazi, risorse e servizi per il pubblico e ad usufruirne nelle modalità previste dalla presente Carta dei Servizi; ha inoltre diritto a essere trattata dal personale con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna e può esercitare in qualsiasi momento i diritti e le prerogative previsti dalla legge sulla tutela dei dati personali ai sensi della vigente normativa (art. 13 del D.Lgs. 196/2003 - Regolamento Europeo 2016/679).

L'utenza può utilizzare, con propri testi, sia le singole postazioni studio a disposizione nelle varie sale della Biblioteca, nel rispetto della vocazione delle sale stesse all'informazione e alla consultazione degli specifici materiali disponibili, funzione per la quale possono essere riservati idonei spazi.

5.2 DOVERI, NORME DI COMPORTAMENTO E UTILIZZO DEGLI SPAZI

L'utenza della Biblioteca Civica Carlo Negrone è tenuta:

- al rispetto per i luoghi, per il personale e per tutte le persone che frequentano la Biblioteca e a ispirarsi nei comportamenti a principi di convivenza civile e di reciproca collaborazione;
- ad essere cortese e corretto/a con il personale e con gli altri e le altre utenti;
- a rispettare le regole, gli orari, le scadenze e il pagamento delle tariffe stabilite laddove previste;
- ad osservare le indicazioni impartite dal personale bibliotecario, a garanzia del corretto andamento del servizio e della sicurezza dei luoghi e delle persone;
- a rispettare le norme che regolano l'utilizzo degli spazi;
- a non disturbare l'attività di studio e di lavoro altrui;
- ad indossare un abbigliamento decoroso e non maleodorante e a presentarsi in condizioni di igiene personale compatibili con la permanenza in ambienti chiusi frequentati da altre persone;
- a trattare i documenti appartenenti alle raccolte della Biblioteca con la massima cura;
- a rispettare gli arredi, gli strumenti e le apparecchiature della Biblioteca senza danneggiarli, garantendone il corretto uso e la conservazione;
- a rendere silenziosa la suoneria del telefono cellulare;
- ad utilizzare solo le prese elettriche espressamente segnalate per la ricarica di cellulari e altri dispositivi elettronici;
- a non occupare per lo studio individuale o di gruppo posti a sedere nelle aree riservate a specifiche categorie di utenza o nelle aree destinate ad altri usi;
- a non consumare cibi o bevande, eccetto l'acqua;
- a non introdurre bagagli di dimensione eccedente il "bagaglio a mano";
- a rispettare l'obbligo del "Regolamento comunale per la tutela, il benessere e la detenzione degli animali" in vigore (il Regolamento è esposto nell'area ingresso della biblioteca)

- a rispettare il divieto di fumo negli ambienti di lavoro (L. 3/200316) incluso l'uso delle sigarette elettroniche. Al fine di impedire l'esposizione al "fumo passivo" o al "vaping passivo", anche l'uso della sigaretta elettronica in Biblioteca non è permesso (L.128/2016);
- a rispettare la raccolta differenziata dei rifiuti (plastica – carta – umido – indifferenziata), smaltendo correttamente i materiali negli appositi contenitori esistenti;
- a non danneggiare e non imbrattare i locali e le attrezzature presenti in Biblioteca;
- a non introdurre in Biblioteca monopattini elettrici e biciclette;
- ad osservare tutte le prescrizioni per la sicurezza dei luoghi.

Nelle sale lettura/studio/consultazione non è consentito:

- assentarsi, occupando il posto con i propri libri o con PC, per un periodo superiore ai 15 minuti (trascorsi i quali il posto verrà messo a disposizione di altri/e utenti);
- occupare posti a sedere per altre persone;
- fare conversazione e studiare in gruppo;
- spostare sedie e tavoli dal posto dove sono sistemati;
- occupare posti a sedere diversi da quelli disponibili ai tavoli, per motivi di sicurezza.

Gli adulti di riferimento, genitori e accompagnatori di minori hanno l'obbligo di farsi carico del comportamento dei minori sotto la loro custodia in modo che utilizzino correttamente spazi e strutture e non svolgano azioni pericolose per sé e per gli altri.

Il personale della Biblioteca non ha obblighi né responsabilità di custodia dei minori.

I minori di anni 12 devono entrare in Biblioteca accompagnati da una persona adulta, che eserciti la potestà genitoriale o da questa autorizzata, che non può lasciarli senza sorveglianza.

L'allattamento e il cambio pannolini è possibile nelle aree a ciò individuate dalla Biblioteca (Baby Pit Stop Unicef con fasciatoio presso Servizi femminili al 3° piano di palazzo Vochieri e poltrona allattamento presso la Sezione 0-18 nella sala "Bibliolab").

In caso di emergenza e/o di evacuazione della Biblioteca, l'utenza è tenuta a seguire scrupolosamente e tempestivamente le indicazioni impartite dal personale addetto alle squadre di emergenza, a salvaguardia della propria e altrui incolumità.

5.3. SANZIONI

Il personale della Biblioteca ha la responsabilità e la facoltà di intervenire per far rispettare le norme di comportamento previste dal Regolamento e dalla Carta dei Servizi. Oltre a quanto già indicato in specifici punti della presente Carta, la mancata osservanza delle norme di comportamento, o qualsiasi atto o atteggiamento non rispettoso delle disposizioni contenute nei documenti sopra indicati, o incompatibili con la gestione ordinata e con il normale funzionamento dei servizi può comportare, in ragione della gravità:

- l'allontanamento immediato dalla Biblioteca, disposto dal personale e comunicato verbalmente all'interessato, anche con il supporto della forza pubblica se necessario;

- la sospensione temporanea dell'accesso alla Biblioteca, di durata proporzionale alla gravità dei fatti contestati, disposta per iscritto con provvedimento motivato dal Dirigente competente;
- la sospensione a tempo indefinito, disposta dal Dirigente competente in caso di comportamenti reiterati o di particolare gravità, nell'attesa che l'autorità giudiziaria adotti i provvedimenti di competenza;
- l'applicazione della sanzione amministrativa prevista per il mancato rispetto del divieto di fumo;
- la denuncia immediata all'autorità giudiziaria.

Il personale bibliotecario non è responsabile di eventuali furti o danneggiamenti agli effetti personali dell'utenza; il personale non svolge funzioni di custodia di bagagli e oggetti personali. L'eventuale inosservanza dei provvedimenti adottati dal personale comporta la richiesta di intervento da parte delle autorità preposte alla Pubblica Sicurezza.

5.4 SISTEMI DI SORVEGLIANZA/SICUREZZA

Presso la Biblioteca sono attivi:

- un sistema di videosorveglianza controllato da remoto, all'ingresso di Palazzo Vochieri e in alcune sale. L'esistenza del sistema di videosorveglianza è dichiarata con appositi avvisi e pittogrammi. Le registrazioni, conservate in archivio 7 giorni e sovrascritte dalle successive registrazioni, sono rilasciate in copia all'autorità giudiziaria e di polizia esclusivamente in presenza di denuncia scritta, qualora si siano verificati all'interno della struttura fatti o eventi tali da renderne utile la consultazione.
- sistemi di rilevazione sicurezza con varchi per la sicurezza RFID con segnale acustico per contrastare la rimozione accidentale o deliberata del patrimonio.

5.5 RIPRESE FOTO/AUDIO/VIDEO

In attuazione di quanto previsto dal Regolamento della Biblioteca, qualunque ripresa fotografica, audio o video all'interno dei locali è subordinata al rilascio di una specifica autorizzazione scritta da parte del competente Dirigente, da richiedersi mediante apposita istanza all'Amministrazione.

Il richiamo alle disposizioni del Codice Civile e della normativa sulla Privacy si riferisce alla presenza di utenti o personale all'interno delle riprese. È vietato fotografare o filmare altre persone senza il loro esplicito consenso. Nel caso di minori, l'autorizzazione deve essere rilasciata dai genitori o dagli esercenti la responsabilità genitoriale.

Qualora le riprese includano beni culturali, le stesse devono avvenire nel rigoroso rispetto della normativa sul Diritto d'Autore (L. 633/1941) e del D.M. 108/2024.

Di ogni ripresa debitamente autorizzata, la Biblioteca si riserva la facoltà di richiedere una copia del prodotto finale per i propri scopi di documentazione e archivio.

6. INFORMAZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI, MODULISTICA E GUIDE ALL'USO

6.1 INFORMAZIONI E ASSISTENZA

Informazioni e assistenza sulla fruizione degli spazi, risorse e servizi possono essere ottenute:

- al banco prestito dal personale;
- consultando il sito web, servizi online, social media, newsletter;
- telefonicamente ai numeri indicati sul sito;
- a mezzo posta elettronica agli indirizzi indicati sul sito;
- tramite stampati disponibili in Biblioteca.

CENTRALINO

TELEFONO 0321 370 2800

SEZIONE GENERALE E PERIODICI

EMAIL biblioteca.negrone@comune.novara.it

TELEFONO 0321 370 2504 - 2812

SEZIONE NOVARESE

EMAIL biblioteca.novarese@comune.novara.it

TELEFONO 0321 370 2504

SEZIONE 0-18

EMAIL biblioteca.ragazzi@comune.novara.it

TELEFONO 0321 370 2813

SEZIONE MEDIATECA

EMAIL biblioteca.mediateca@comune.novara.it

TELEFONO 0321 370 2806

6.2 SUGGERIMENTI E RECLAMI

L'utenza può formulare per iscritto osservazioni, suggerimenti e richieste per il miglioramento del servizio, direttamente presso la Biblioteca, o a mezzo posta elettronica a biblioteca.negrone@comune.novara.it

L'utenza che vuole manifestare un motivo di insoddisfazione nei confronti della Biblioteca può inviare il reclamo a: URP Comune di Novara n. Verde 800 668272 / urp@comune.novara.it

Sarà dato riscontro entro i termini previsti dalla legge.

6.3 MODULISTICA E GUIDE ALL'USO

Per l'accesso ai servizi disciplinati dalla presente Carta, l'utenza è tenuta all'utilizzo della modulistica e delle guide all'uso ufficiali predisposti dall'Amministrazione.

La modulistica e le guide all'uso (liberatorie, disciplinari, condizioni d'uso, social media policy, ecc.) sono disponibili in formato cartaceo presso i punti di accoglienza della Biblioteca. Per agevolare l'utenza, i documenti sono inoltre reperibili sul sito della Biblioteca tramite collegamenti ipertestuali diretti all'interno delle specifiche sezioni dedicate a ciascun servizio.

Al fine di garantire la massima semplificazione e l'aggiornamento costante dei documenti, l'Amministrazione, come specificato all'art. 1, si riserva la facoltà di apportare modifiche tecniche alla modulistica e guide all'uso con provvedimento dirigenziale: i documenti aggiornati sostituiscono automaticamente le versioni precedenti e la loro pubblicazione sul sito web assolve agli obblighi di informazione verso l'utenza.

7. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MANTENIMENTO E MIGLIORAMENTO

7.1. FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative dell'utenza (es. tempestività del servizio) e costituisce dunque un elemento da cui dipende la percezione di qualità del servizio.

I fattori di qualità della Biblioteca individuati dalla Carta sono i seguenti:

- 1. Livello di ricettività e facilità di accesso alle informazioni*
- 2. Tempi e modalità di erogazione dei servizi*

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati gli indicatori fissati e gli standard di qualità che si intende garantire.

L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità.

Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore

1. Livello di ricettività e facilità di accesso alle informazioni		
FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD GENERICO
Apertura al Pubblico	Numero di settimane di apertura all'anno	52 (Tutto l'anno)
Apertura al Pubblico	Numero di giorni di apertura settimanali	6
Apertura al Pubblico	Numero di ore di apertura settimanali	46,5 (nel periodo estivo: 35)
Accessibilità alle Informazioni	Riferimenti per l'invio delle richieste (canali di contatto)	Presenti e aggiornati sulla Carta dei Servizi
	Completezza e disponibilità delle informazioni sui servizi	Disponibili sul sito della Biblioteca ed esposti in sede, nelle Sezioni

2. Tempi e modalità di erogazione dei servizi		
FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE DI PERFORMANCE	STANDARD DI RIFERIMENTO
Accesso e Costo del Servizio	Costo del servizio (Prestito e Consultazione)	Gratuito
Iscrizione alla Biblioteca	Tempo di rilascio della tessera utente in sede	Immediato (entro 5 minuti dalla presentazione del documento)
Iscrizione al servizio MLOL	Tempo di abilitazione al servizio MLOL in sede	Immediato
Prestito (Scaffale Aperto)	Tempo di registrazione del prestito al banco	Immediato
Prestito (Depositi Interni)	Tempo di attesa per la distribuzione del documento	Non superiore a 10 minuti, salvo casi particolari

2. Tempi e modalità di erogazione dei servizi

Prestito (Depositi Esterni)	Tempo di attesa per la distribuzione del documento	Non superiore a 15 giorni lavorativi successivi alla richiesta, compatibilmente con le esigenze di servizio del personale
Prestito Interbibliotecario (ILL) in entrata	Tempo di inoltro della richiesta (dall'utente alla biblioteca destinataria)	Non superiore a 2 giorni lavorativi successivi alla richiesta dell'utente, salvo casi particolari
Prestito Interbibliotecario (ILL) in uscita	Tempo di invio del documento (dalla Biblioteca Negrone alla biblioteca richiedente)	Non superiore a 2 giorni lavorativi successivi alla richiesta della biblioteca, salvo casi particolari
Informazione all'Utenza	Tempo di preavviso per variazione orari	7 giorni lavorativi di anticipo (salvo situazioni di emergenza).
Gestione reclami	Tempo di riscontro (accusa di ricevimento)	3 giorni lavorativi
	Tempo di risposta	30 giorni
Reference specialistico (Ricerca Storia/Archivi)	Tempo di risposta (per richieste via email)	Entro 3 giorni lavorativi, salvo comunicazione tempestiva di ritardo
Reference generico	Tempo di risposta (per richieste via email)	Entro 1 giorno lavorativo, salvo comunicazione tempestiva di ritardo
Riproduzioni (Fotocopie/Scansioni semplici jpeg/pdf) per uso personale o motivi di studio	Tempo di attesa (max per intervento del personale)	Immediato (fino a nr. 10 fotocopie/ nr. 5 scansioni). Per numeri di richieste superiori ai limiti immediati, il tempo viene definito con il personale in base al numero delle riproduzioni richieste e ad eventuali priorità dei servizi al banco del personale
Servizio Wi-Fi (Gratuito)	Tasso di disponibilità del servizio Wi-Fi	100 % nell'orario di apertura
Richiesta concessione spazi Sala Genocchio e Cortile di Palazzo Vochieri per iniziative a carattere culturale senza scopo di lucro con Patrocinio comunale	Tempo di evasione della richiesta di utilizzo spazi	Risposta definitiva entro 12 giorni lavorativi da approvazione/rifiuto Giunta
Operatori presso il banco prestiti (presente nell'intero orario)	Percentuale del tempo coperto dal Personale al Banco	100% dell'orario di apertura (salvo emergenze).
Punto di restituzione "sulla soglia"	Tempo medio di gestione del rientro	Documento gestito e rimosso dalla situazione utente entro 2 ore

2. Tempi e modalità di erogazione dei servizi

dall'apertura successiva.

7.2. OBIETTIVI DI MANTENIMENTO E MIGLIORAMENTO

Nell'intento di mantenere e di migliorare la qualità degli spazi, risorse e servizi offerti, la Biblioteca si propone di perseguire i seguenti obiettivi:

A) Strutture

- adeguamento degli impianti, delle misure di prevenzione incendi, della struttura ai requisiti di accessibilità;
- cura della manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici e delle strutture;
- riqualificazione delle aree attualmente non accessibili e incremento della disponibilità degli spazi per l'utenza;

B) Collezioni

- revisione inventariale e riordino delle collezioni storiche e successiva catalogazione in OPAC;
- incremento e aggiornamento del patrimonio cartaceo e digitale, migliorando l'accessibilità logistica (tra scaffale aperto e deposito) e la consultazione via catalogo;
- attuazione di interventi per la salvaguardia dei documenti e la promozione del patrimonio, integrando la dimensione fisica con quella digitale;

C) Servizi

- implementazione di servizi volti a rispondere ai bisogni della comunità e a supportare l'accesso universale alla conoscenza;
- potenziamento dei servizi per fasce d'utenza particolari (0-18 anni, contesti interculturali, persone con disabilità, istituti scolastici e over 65);
- investimenti nell'innovazione tecnologica e nello sviluppo di una comunicazione strategica e multicanale;

D) Valorizzazione

- sottoscrizione di accordi di collaborazione e coinvolgimento della comunità nello sviluppo di progetti culturali condivisi;
- ideazione di progetti innovativi per il sostegno e la diffusione della lettura e della cultura in ogni sua forma;
- rafforzamento della Biblioteca, nel suo ruolo di Centro Rete del SBBN, quale infrastruttura sociale e culturale di prossimità, accessibile e inclusiva.

8. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Le Biblioteca esprime il proprio orientamento al pubblico e ne regola i rapporti attraverso strumenti di verifica di qualità e strumenti di valutazione messi a disposizione dell'utenza. La Biblioteca dispone di sistemi informatizzati e manuali di rilevazione statistica, per monitorare l'uso dei diversi servizi da parte dell'utenza. Le analisi statistiche forniscono un quadro delle dinamiche in atto e offrono gli strumenti per pianificare le attività, individuare le criticità e elaborare strategie di intervento e di sviluppo. La Biblioteca inoltre promuove periodicamente indagini e ricerche sul grado di soddisfazione dell'utenza. I risultati delle rilevazioni sono valutati al fine di un miglioramento del servizio e possono essere resi pubblici sul sito della Biblioteca.

9. PRIVACY

I dati forniti dall'utenza sono trattati nei limiti e per le finalità previste ai sensi degli art. 13-14 del Regolamento Europeo in materia di dati personali (GDPR - General Data Protection Regulation) 2016/679 e della normativa nazionale. Titolare del trattamento dei dati personali è il Comune di Novara con sede in via Rosselli, 1.

I dati personali dell'utenza sono riservati e possono essere utilizzati esclusivamente per il perseguimento dei fini istituzionali dell'Amministrazione Comunale, per garantire l'erogazione dei servizi bibliotecari, ivi incluse le finalità di archiviazione, di ricerca storica e di analisi per scopi statistici. L'Amministrazione Comunale assicura che i dati non verranno comunicati o resi accessibili a terzi se non nell'adempimento di obblighi previsti da leggi, regolamenti, normativa comunitaria, nonché in attuazione di disposizioni impartite da autorità a ciò legittimate dalla legge e da organi di vigilanza e controllo.

Il trattamento è effettuato, attraverso modalità cartacee e/o informatizzate, per il tempo strettamente necessario a conseguire gli scopi per cui sono stati raccolti e, pertanto l'Amministrazione Comunale provvederà a cancellare i dati personali alla cessazione del trattamento degli stessi in tutte le copie documentali, salvo che la legge ne preveda la conservazione.

La Biblioteca tutela la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti. Specifiche misure di sicurezza sono osservate per prevenire la perdita dei dati, i loro usi illeciti o non corretti e gli accessi non autorizzati.