



Logo della certificazione
RINA – Certified
Management Sistem ISO
9001

Logo del progetto BI.TO –
Biblioteche Integrate del
Torinese

CARTA DEI SERVIZI DELLE BIBLIOTECHE INTEGRATE DEL TORINESE - BI.TO

Lingua del documento: Italiano (it-IT)

Nel rispetto delle linee guida per l'accessibilità digitale, si dichiara che la lingua principale del testo è l'italiano. La scelta della lingua è stata fatta per garantire la corretta lettura e comprensione, anche da parte di strumenti di sintesi vocale (screen reader).

INDICE

Premessa

A - Principi e Visione - Identità, valori e ruolo pubblico delle Biblioteche Integrate del TOrinese:

1 Canali ufficiali

2. Principi generali

2.1 I principi fondamentali

2.2 La visione

3. Il sistema delle Biblioteche Integrate del TOrinese

3.1 Sedi e articolazione territoriale

3.2 Risorse documentarie e collezioni

3.3 Personale e competenze

B - Servizi, diritti e opportunità per vivere pienamente la biblioteca

4. Servizi per il pubblico

4.1 Iscrizione

4.2 Informazioni, orientamento e ricerche bibliografiche

4.3 Consultazione e lettura in sede

4.4 Prestito, prenotazioni e circolazione dei documenti

[Condizioni generali](#)

[Categorie di utenti e agevolazioni](#)

[Prestiti speciali](#)

[Ritardi e sospensioni](#)

[Prenotazioni](#)

[4.5 Internet e Wi-Fi](#)

[4.6 Biblioteca digitale](#)

[4.7 Proposte d'acquisto](#)

[4.8 Prestito interbibliotecario e fornitura documenti \(ILL – Document Delivery\)](#)

[4.9 Riproduzione documenti](#)

[4.10 Attività culturali](#)

[4.11 Visite guidate](#)

[4.12 Servizi per l'Accessibilità](#)

[5. Diritti e doveri di chi usa le biblioteche](#)

[5.1 Diritti](#)

[5.2 Doveri](#)

[6. Responsabilità e collaborazione](#)

[6.1 Oggetti smarriti](#)

[7. Standard di qualità](#)

[7.1 Impegni di qualità](#)

[8. Tutela della privacy e trattamento dei dati personali](#)

[8.1 Diritti dell'utente](#)

[8.2 Contitolarità e sicurezza dei dati](#)

Premessa

Dal 2025 nasce BITO – Biblioteche Integrate del Torinese - la rete delle biblioteche di pubblica lettura che unisce il sistema urbano di Torino (SBU) con quello dell'Area Metropolitana (SBAM). Con un'unica iscrizione è possibile accedere a un patrimonio più ampio e a servizi coordinati. All'interno di questa rete, la Carta dei Servizi dei singoli enti, resta il riferimento con cui ognuno definisce i propri impegni diretti verso i cittadini e le cittadine.

Le Biblioteche integrate del torinese (BITO) sono il servizio di pubblica lettura dell'area metropolitana e urbana del torinese, sono spazi gratuiti, aperti, accessibili e accoglienti. Custodiscono e divulgano il patrimonio documentario e storico, rinnovano i propri servizi, introducendo strumenti digitali, pratiche di apprendimento attivo e nuove forme di partecipazione. Sono luoghi che favoriscono la crescita individuale e collettiva, promuovono il benessere e contribuiscono alla coesione della comunità.

Le biblioteche BITO formano un sistema pubblico di lettura e informazione diffuso in tutta l'area metropolitana e urbana. Sono luoghi di cultura, apprendimento e socialità, dove ogni persona può accedere liberamente alla conoscenza e ai servizi offerti. Il sistema garantisce pari opportunità di accesso e promuove la crescita culturale della comunità dell'area metropolitana torinese.

La Carta dei Servizi è prevista dalla normativa nazionale, dal Regolamento regionale descrive i principi, le modalità e gli standard qualitativi dell'erogazione dei servizi delle Biblioteche.

Serve a:

- rendere chiari i servizi offerti e le modalità di accesso;
- definire diritti e doveri di chi usa le biblioteche;
- fissare standard di qualità misurabili e verificabili;
- indicare i canali per l'ascolto, i reclami e la partecipazione attiva.

Con questa Carta, gli enti aderenti a BITO sottolineano il ruolo delle biblioteche come servizio pubblico essenziale e parte integrante del welfare culturale urbano.

A - Principi e Visione - Identità, valori e ruolo pubblico delle Biblioteche Integrate del TORinese:

Questa parte definisce l'identità e la funzione delle Biblioteche integrate del torinese come servizio essenziale dell'area metropolitana. Descrive i principi, la visione e il modo in cui le biblioteche contribuiscono al tuo benessere. Presenta la rete territoriale e le collaborazioni che rendono le Biblioteche integrate del torinese un'infrastruttura diffusa, accessibile e in dialogo costante con il territorio metropolitano, regionale e nazionale.

1 Canali ufficiali

- catalogo online (OPAC) BITO → catalogo integrato, prenotazioni, rinnovi, proposte di acquisto e aggiornamenti: bi-to.it

- biblioteca digitale BITO → ebook, audiolibri, film, musica e periodici: bi-to.medialibrary.it
- social BI.TO → [Facebook](#), [Instagram](#), [YouTube](#)

2. Principi generali

Le BITO operano nel rispetto dei principi della Costituzione italiana, della Legge Regionale del Piemonte n. 11 del 1 agosto 2018, del Regolamento Regionale n.11/2021, degli statuti e regolamenti degli enti aderenti e dei Manifesti UNESCO e IFLA per le biblioteche pubbliche.

2.1 I principi fondamentali

- accoglienza: gli spazi e i servizi sono progettati per essere accoglienti e rispettosi delle diverse esigenze di chi li frequenta;
- accessibilità: tutte le sedi e le risorse sono pensate per garantire la piena accessibilità fisica, sensoriale, cognitiva e digitale, rimuovendo al più elevato livello possibile barriere e impedimenti;
- benessere: le biblioteche sono luoghi che promuovono la qualità della vita, la bellezza, la crescita personale e la socialità. Sono spazi sicuri, sereni e rispettosi, dove la cultura è una forma di cura;
- efficienza e qualità: i servizi sono erogati in modo efficiente, monitorati con regolarità e migliorati nel tempo attraverso la raccolta di suggerimenti, segnalazioni e reclami;
- egualianza: tutte le persone hanno uguale diritto di accesso ai servizi, senza distinzioni di genere, lingua, cultura, opinione, età o condizione sociale;
- gratuità: i servizi essenziali sono gratuiti. Eventuali tariffe o costi aggiuntivi sono chiaramente indicati sul sito web e negli spazi istituzionali delle biblioteche;
- imparzialità: i servizi vengono erogati con trasparenza, equità e rispetto reciproco;
- innovazione: le biblioteche sperimentano nuove tecnologie e modalità di fruizione: autoprestito, bibliobus, laboratori digitali e di autoproduzione, di gaming e piattaforme di lettura online;
- partecipazione: le biblioteche collaborano con scuole, università, librerie, associazioni, gruppi di lettura e cittadini, favorendo la progettazione condivisa delle attività e dei servizi;

- pluralismo: le collezioni e le attività rappresentano culture, lingue e punti di vista diversi, promuovendo libertà di espressione e confronto aperto.

2.2 La visione

Le biblioteche del sistema BITO sono parte integrante della vita culturale e sociale dell'area metropolitana e urbana di Torino. Garantiscono l'accesso all'informazione e contribuiscono alla formazione, alla partecipazione e alla costruzione di comunità attive, democratiche e sane, in una prospettiva di welfare culturale e sostenibilità urbana. Agiscono come infrastruttura pubblica, promuovono la salute e il benessere delle persone e della comunità: custodiscono la memoria collettiva e, allo stesso tempo, generano innovazione, creatività e dialogo.

Le biblioteche sono luoghi dove si attua il diritto alla conoscenza, la cultura è accessibile a tutte e tutti e il sapere si condivide. Le BITO sono un bene comune: un sistema aperto e in dialogo tra di loro e verso gli altri enti, capace di coniugare conservazione e innovazione, tradizione e futuro. Ogni biblioteca è un presidio culturale e sociale che sostiene la democrazia della conoscenza e promuove la partecipazione attiva della comunità.

3. Il sistema delle Biblioteche Integrate del TOrinese

3.1 Sedi e articolazione territoriale

Il sistema è articolato in 7 poli d'area rappresentate dalle biblioteche capofila:

- BITO - Centro (biblioteca civica Centrale)
- BITO - NordEst (biblioteca Settimo Torinese)
- BITO - NordOvest (biblioteca Collegno)
- BITO - SudEst (biblioteca Chieri)
- BITO - SudOvest (biblioteca Moncalieri)
- BITO - Est (biblioteca Chivasso)
- BITO - Ovest (biblioteca Beinasco)

Il sistema comprende diverse tipologie di sedi e servizi mobili:

- Biblioteche Capofila (coordinamento delle biblioteche del polo)
- Biblioteche Aderenti (partecipazione attiva al funzionamento del sistema)
- Biblioteche Collegate
- Biblioteche itineranti
- Depositi bibliotecari

Gli indirizzi, gli orari di apertura e le informazioni aggiornate sono pubblicati sul sito OPAC all'indirizzo <https://www.bi-to.it/library/>

Per offrire servizi di qualità le biblioteche collaborano con enti pubblici e privati a livello locale, nazionale e internazionale. Le collaborazioni avvengono attraverso accordi, convenzioni e progetti.

Le biblioteche partecipano a reti e associazioni professionali tra cui:

- IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions);
- EBLIDA (European Bureau of Library Information and Documentation Associations);
- AIB (Associazione Italiana Biblioteche);
- IBBY (International Board on Books for Young People);
- Rete delle reti

Le biblioteche promuovono il confronto, collaborano con scuole, università, associazioni culturali e di volontariato, e lavorano in rete con altre biblioteche e istituzioni del territorio cittadino, metropolitano e nazionale. Sviluppano la cultura professionale attraverso la formazione continua, la ricerca, la sperimentazione e il patrimonio documentario specializzato, in collaborazione con l'Università di Torino, il Politecnico, le fondazioni e i centri di ricerca, il CoBiS (coordinamento di 66 biblioteche speciali e specialistiche del territorio torinese) e TRL (Torino Rete Libri)

3.2 Risorse documentarie e collezioni

Il patrimonio complessivo della rete BITO supera attualmente i 2 milioni di notizie bibliografiche e circa 4 milioni di documenti, tra:

- libri a stampa e digitali in varie lingue;
- libri in formato accessibile (braille, CAA, libri tattili, libri parlati);
- quotidiani, riviste, microfilm e periodici;
- CD, DVD e materiali multimediali;
- fondi storici e collezioni speciali (materiale antico, materiale cartografico, fondi archivistici, fondi fotografici);
- giochi e oggetti tridimensionali;
- libretti d'opera e vinili;
- risorse digitali e contenuti della biblioteca online.

La politica di sviluppo e gestione delle raccolte si basa su pluralismo, qualità bibliografica e bibliodiversità. Tutto il patrimonio è ricercabile online sul catalogo elettronico (OPAC). Poiché è in corso la catalogazione delle opere più datate, per i documenti acquisiti prima del 1981 e per i fondi speciali della Biblioteca civica Centrale e della Biblioteca musicale “Andrea Della Corte”, è consigliata anche la consultazione dei cataloghi cartacei in sede. Tutti i documenti possono essere consultati in biblioteca. I materiali disponibili al prestito sono indicati nel catalogo online con le diciture “Prestabile” o “Prestito locale”.

Il materiale può essere richiesto per consultazione o prestito, la disponibilità viene comunicata via e-mail, SMS o telefono. In caso di smarrimento o danneggiamento di un documento in prestito, è necessario informare la biblioteca per concordare la soluzione più adeguata.

I manoscritti e le opere rare possono essere consultati compilando l'apposito modulo e presentando un documento di identità valido, che va consegnato al personale di biblioteca all'inizio della consultazione e ritirato al termine della stessa.

Per la richiesta di materiale in deposito ci possono essere differenze tra le sedi bibliotecarie legate alla tempistica di consegna dei documenti per cui si rimanda ai regolamenti o Carte dei servizi dei singoli enti.

3.3 Personale e competenze

Il personale delle biblioteche è riconoscibile dal cartellino identificativo. Lavora per garantire assistenza qualificata, rispetto e cortesia a tutte le persone che le frequentano. Assicura la qualità dei servizi, tutela la privacy, offre supporto nella ricerca bibliografica, nella consultazione e nell'uso dei cataloghi e delle risorse digitali. Si impegna nell'aggiornamento professionale permanente e promuove la collaborazione con altri enti e la diffusione della cultura bibliotecaria.

B - Servizi, diritti e opportunità per vivere pienamente la biblioteca

Questa sezione ti aiuta a usare le biblioteche in modo semplice e consapevole. Trovi tutto ciò che serve per iscriverti, prendere in prestito libri e risorse digitali, partecipare alle iniziative, navigare online e conoscere i tuoi diritti e doveri. È lo spazio che traduce i principi in azioni concrete, mettendo te al centro: la biblioteca come luogo di incontro, conoscenza e partecipazione, dove sentirti accolto/a e parte della vita culturale della città.

4. Servizi per il pubblico

Le biblioteche offrono servizi generali gratuiti di informazione, consultazione, prestito, lettura e partecipazione culturale; alcune offrono servizi speciali quali ad esempio gaming, radio, navigazione internet ed altri ancora. Ogni persona ha diritto ad accedere ai servizi nel rispetto degli standard di qualità stabiliti dalla Regione Piemonte e dalla presente Carta. Scopri tutti i servizi disponibili navigando sul sito OPAC BITO.

4.1 Iscrizione

L'iscrizione è gratuita. I dati anagrafici vanno aggiornati almeno ogni tre anni. Puoi pre-iscriverti online utilizzando il modulo presente sul catalogo online: così potrai prenotare fino a tre documenti e utilizzare la biblioteca digitale. Devi però completare l'iscrizione in biblioteca entro tre mesi, trascorso questo termine, l'iscrizione viene sospesa fino al completamento della procedura.

Per iscriverti serve:

- un documento di identità valido;
- il codice fiscale;
- i dati di contatto e l'indirizzo di residenza;
- il consenso al trattamento dei dati personali.

Al momento dell'iscrizione ti verrà consegnata una tessera (card magnetica o cartacea). La tessera è personale e non cedibile. In caso di smarrimento della card magnetica puoi chiedere un duplicato al Polo BITO - Centro, pagando la relativa tariffa. La tessera vale come delega al prestito: se non la possiedi più, avvisa subito la biblioteca per bloccarla.

Per i minori è necessaria l'autorizzazione di chi esercita la responsabilità genitoriale, compilando il modulo dedicato. Le biblioteche prevedono la possibilità di richiedere una tessera bibliotecaria con identità alias, tramite una procedura dedicata e scrivendo a bito.alias@bi-to.it.

Se risiedi in uno dei Comuni del territorio BITO, puoi iscriverti:

- di persona;
- con delega;
- via email;

- tramite preiscrizione online, seguendo le istruzioni sul catalogo online, con conferma in biblioteca, con delega, via email.

Se abiti fuori dall'area BITO, puoi iscriverti solo in presenza presso una biblioteca del sistema torinese oppure con modulo di preiscrizione online e conferma entro 3 mesi esclusivamente in presenza in biblioteca.

Le persone con difficoltà di lettura possono utilizzare canali dedicati per un'iscrizione semplificata: trovi tutte le informazioni nella sezione "Lettura per tutti" sul sito bi-to.it.

4.2 Informazioni, orientamento e ricerche bibliografiche

Puoi chiedere informazioni e supporto in qualsiasi momento:

- in presenza in biblioteca: il personale ti aiuta a orientarti tra i servizi, le risorse digitali e il catalogo, e a svolgere ricerche bibliografiche di base;
- per telefono o scrivendo all'indirizzo email info@bi-to.it o agli indirizzi delle singole biblioteche, che trovi sul catalogo online <https://www.bi-to.it/library/> ;
- online, utilizzando la community <https://bi-to.it/community/> ;
- per email (bct.manoscritti@comune.torino.it) relativamente al materiale raro e speciale.

4.3 Consultazione e lettura in sede

Puoi accedere liberamente ai libri e alle raccolte a scaffale aperto. Per consultare documenti rari, fondi speciali o materiali conservati in deposito serve che tu ti iscriva a BITO, se non l'hai già fatto, e faccia una richiesta nella quale indichi ciò che ti serve, in sede o via email. I documenti provenienti da depositi esterni vengono messi a disposizione con tempi programmati e, se ammessi, possono essere concessi anche in prestito.

4.4 Prestito, prenotazioni e circolazione dei documenti

Puoi accedere al prestito mostrando la tessera o un documento d'identità valido o il codice fiscale. Ogni persona è responsabile della buona conservazione dei materiali presi in prestito. Il materiale raro e speciale potrebbe essere disponibile solo in consultazione.

Condizioni generali

- Puoi prendere in prestito fino a 40 documenti contemporaneamente nell'intero sistema BITO;

- Il prestito dura 30 giorni per tutti i materiali;
- Puoi rinnovare il prestito una sola volta per altri 30 giorni, se il documento non è prenotato da altri; il rinnovo è possibile a partire da 5 giorni prima e fino a 5 giorni dopo la scadenza;
- Ricevi una notifica 3 giorni prima della scadenza del prestito;
- Puoi rinnovare autonomamente nella sezione MyDiscovery del catalogo online;
- Puoi avere fino a 15 prenotazioni attive contemporaneamente, ogni prenotazione dura 365 giorni;
- Puoi prenotare autonomamente dal catalogo OPAC online.

MyDiscovery è la tua area personale sul sito OPAC delle biblioteche BITO, è un tuo spazio privato che ti consente di tenere tutto sotto controllo. Ti permette di:

- Vedere i tuoi prestiti e quando scadono;
- Prenotare libri che ti interessano;
- Salvare ricerche e titoli preferiti;
- Gestire le tue richieste.

Puoi restituire i documenti presi in prestito dalla biblioteca di un “bacino di circolazione” (area metropolitana o area urbana di Torino)

- in tutte le sedi **dello stesso bacino**;
- nei box esterni o nei locker automatici (ove presenti) delle biblioteche **dello stesso bacino**.

Al momento la circolazione libraria tra l'area metropolitana e l'area urbana di Torino è separata:

- Puoi richiedere o prenotare libri e altro materiale presente nelle sedi BITO tramite il prestito intrasistema e ritirarli o restituirli nella biblioteca che preferisci purché questa appartenga al bacino di circolazione dell'esemplare da te scelto;
- Per prenotare un documento che si trova in una biblioteca dell'area metropolitana, devi indicare come biblioteca di ritiro una sede tra quelle della stessa area, e viceversa.

Sono esclusi dal prestito i materiali riservati alla sola consultazione in sede.

Categorie di utenti e agevolazioni

Sono previste classi di utenza dedicate a specifiche esigenze, come:

- Insegnanti, Tesisti (previa presentazione di un documento d'attestazione)
- Gruppi di lettura;
- Enti (musei, scuole, teatri, ospedali, etc);
- Pass60: Se possiedi la tessera Pass60 rilasciata dal Comune puoi prendere in prestito 60 documenti sull'intero sistema e prenotarne fino a 30 prenotazioni. Il Pass60 ha la durata di un anno;
- Utenti con disabilità di lettura certificate per l'accesso al prestito dei libri parlati.

Prestiti speciali

In casi eccezionali, puoi chiedere in prestito un documento normalmente non prestabile, presentando richiesta motivata al responsabile della biblioteca o al responsabile dei servizi al pubblico, che ne definirà la durata.

Ritardi e sospensioni

Se non restituisci un documento entro la scadenza, la tua tessera verrà sospesa per un periodo pari ai giorni di ritardo, fino a un massimo di 6 mesi.

La mancata restituzione dei documenti, per oltre sei mesi, comporta la revoca automatica di tutti i diritti di prestito. Se vuoi essere riammesso al prestito dopo una sospensione, devi restituire o riacquistare i documenti e inoltrare una richiesta alla biblioteca proprietaria.

Prenotazioni

Puoi prenotare i documenti di persona, per telefono, via email o online tramite il catalogo OPAC. Prima del ritiro, attendi la comunicazione (email, SMS o telefonata) che conferma la disponibilità del documento. Hai 6 giorni di tempo per ritirarlo. Trascorso questo termine, il documento tornerà disponibile o passerà alla persona successiva in lista d'attesa. Durante la preiscrizione online puoi effettuare fino a 3 prenotazioni e ritirare i documenti dopo aver completato l'iscrizione.

4.5 Internet e Wi-Fi

Puoi navigare gratuitamente da:

- postazioni fisse in biblioteca;

- reti pubbliche integrate.

Se usi le postazioni fisse della biblioteca hai a disposizione minimo 45 minuti al giorno, che puoi anche frazionare. L'utilizzo della postazione si svolge sotto la tua responsabilità. Se la postazione viene usata in modo improprio o contrario alla legge, il personale può interrompere la sessione. Alla chiusura o allo scadere del tempo, la postazione viene ripristinata: i dati personali e la cronologia di navigazione vengono cancellati automaticamente. Per accedere alle postazioni fisse, utilizza le credenziali fornite al momento dell'iscrizione. Se la tua tessera è sospesa per ritardi o mancate restituzioni, non puoi utilizzare le postazioni. Non è possibile cedere la propria sessione ad altre persone. In alcune sedi non è possibile stampare, ma puoi salvare documenti sul tuo cloud. Le modalità di gestione delle postazioni multimediali delle singole sedi bibliotecarie possono variare in base a necessità organizzative, ma sempre nel rispetto della riservatezza dei dati.

In caso di utenti minorenni, le regole di navigazione sulle postazioni multimediali possono variare in base all'organizzazione delle singole sedi e ai sistemi di protezione adottati.

4.6 Biblioteca digitale

Con la tessera puoi accedere senza alcun costo alla biblioteca digitale BITO e:

- prendere in prestito ebook. Il prestito ha una durata di 14 giorni e non è prorogabile; puoi prendere in prestito 2 eBook nell'arco del mese solare;
- leggere giornali e riviste;
- consultare banche dati;
- ascoltare audiolibri e musica;
- guardare film. Hai a disposizione due dowloads al mese che permettono la visione del film entro 24 ore.

Accedi dal portale bi-to.medialibrary.it utilizzando le credenziali fornite al momento dell'iscrizione o pre-iscrizione, selezionando la voce: "Biblioteche Integrate del Torinese (BITO)".

4.7 Proposte d'acquisto

Puoi contribuire allo sviluppo delle collezioni suggerendo fino a 15 nuovi titoli all'anno da acquistare. Accedi alla sezione MyDiscovery del catalogo online e invia la tua proposta. Se la proposta viene accolta, vedrai la segnalazione nella tua area personale. Ricorda che si tratta di un suggerimento e che il documento proposto non verrà necessariamente acquistato; la proposta non dà diritto di priorità nel prestito.

4.8 Prestito interbibliotecario e fornitura documenti (ILL – Document Delivery)

Il servizio di prestito interbibliotecario (ILL) è attivo presso le biblioteche elencate nella pagina dedicata sul sito OPAC. Puoi richiedere documenti disponibili in altre biblioteche italiane che aderiscono al servizio. Se il documento non è presente nelle nostre biblioteche, puoi chiederci di cercarlo nel catalogo del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN) e chiederne l'invio. Il servizio prevede il rimborso delle spese di spedizione, che se non soddisfatto, comporta la sospensione dal servizio di prestito fino alla regolarizzazione. Puoi richiedere il servizio:

- di persona;
- via email all'indirizzo delle singole biblioteche.

È disponibile anche il Document Delivery, per la riproduzione di articoli o estratti di pubblicazioni nel rispetto della normativa sul diritto d'autore. La consegna di quanto richiesto può essere effettuata via email, con l'invio di un file in formato pdf o consegnando copia stampata di quanto richiesto. Le tariffe includono i costi di riproduzione e spedizione.

4.9 Riproduzione documenti

È possibile riprodurre documenti nel rispetto della legge sul diritto d'autore. Ove sia previsto il servizio di riproduzione in sede, le eventuali tariffe saranno pubblicate sul sito delle singole biblioteche.

4.10 Attività culturali

Le biblioteche promuovono eventi, corsi, laboratori, presentazioni di libri, incontri con autori e autrici, incontri con esperti, gruppi di lettura, conferenze, concerti, letture ad alta voce e mostre, spesso realizzati insieme a cittadine e cittadini, scuole, associazioni e realtà del territorio. Molte attività sono dedicate in modo particolare a bambine e bambini, ragazze e ragazzi, per favorire la partecipazione e la crescita condivisa. Le biblioteche:

- curano l'agenda mensile delle attività programmate e aggiornano il sito OPAC e i canali social;

- partecipano alla programmazione di eventi di ampia risonanza come la Festa delle Biblioteche BITO, il *Salone del Libro*, *Torino che legge* e *Portici di Carta*;
- realizzano attività nelle scuole e nei quartieri.

Le iniziative promuovono la lettura, la conoscenza, l'educazione permanente e la socializzazione, nel rispetto della diversità e del dialogo tra culture. Per prendere parte alle iniziative è consigliata l'iscrizione al servizio di prestito. Trovi il calendario aggiornato sul catalogo [BITO](#).

4.11 Visite guidate

Puoi prenotare visite guidate nelle biblioteche per scuole, associazioni e gruppi. Durante la visita è possibile richiedere la tessera per chi non è ancora iscritto, inviando preventivamente i moduli compilati almeno una settimana prima. Le visite possono includere percorsi personalizzati di scoperta e orientamento alla lettura.

4.12 Servizi per l'Accessibilità

Le biblioteche garantiscono spazi, strumenti e materiali dedicati a chi ha disabilità o difficoltà di lettura. Nelle nostre sedi trovi:

- audiolibri e libro parlato;
- testi a grandi caratteri;
- periodici specializzati;
- libri tattili e in Braille;
- libri in CAA – Comunicazione Aumentativa e Alternativa;
- ebook accessibili compatibili con screen reader;
- assistenza del personale per orientarsi tra cataloghi e servizi.

L'obiettivo è rendere la lettura e la conoscenza accessibili a tutte le persone, senza barriere.

5. Diritti e doveri di chi usa le biblioteche

Le biblioteche sono spazi pubblici aperti a tutte e tutti. Chi frequenta le biblioteche ha diritti riconosciuti e doveri condivisi, per garantire un ambiente sereno, rispettoso e sicuro. Il personale della biblioteca non svolge funzioni di vigilanza, ma può intervenire con gentilezza per favorire il rispetto delle regole e la serenità di tutte le persone.

5.1 Diritti

In tutte le biblioteche ogni persona ha diritto a:

- entrare liberamente e sentirsi accolta;
- trovare informazioni chiare e aggiornate su servizi, attività e iniziative culturali;
- ricevere assistenza dal personale per orientarsi, cercare documenti o svolgere ricerche bibliografiche;
- consultare, leggere, studiare e partecipare alle attività culturali;
- riservare a proprio nome i materiali consultati in sede per un periodo di tempo limitato;
- proporre idee e suggerimenti per migliorare i servizi;
- contribuire alla crescita delle collezioni attraverso proposte di acquisto;
- presentare reclami e ricevere risposta entro i tempi previsti dagli standard di qualità;
- accedere ai servizi digitali e online con credenziali personali;
- usufruire di spazi confortevoli, curati, accessibili e attivi;
- entrare con il proprio animale domestico, nel rispetto dei regolamenti comunali e della normativa sulla sicurezza.

5.2 Doveri

Chi usa le biblioteche BITO contribuisce a renderle spazi comuni, piacevoli e accoglienti.

È importante rispettare alcune semplici regole di convivenza:

- rispettare le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi;
- avere cura degli spazi, degli arredi e dei materiali, evitando danni o alterazioni;
- restituire i documenti puntualmente e nelle stesse condizioni in cui sono stati ricevuti;
- controllare l'integrità dei documenti prima del prestito o della consultazione, poiché da quel momento se ne assume la responsabilità;

- utilizzare in modo corretto internet e i servizi digitali, nel rispetto della legge e delle altre persone;
- mantenere un comportamento attento e rispettoso:
 - è vietato fumare, anche con sigarette elettroniche o vaporizzatori;
 - tenere le suonerie silenziate;
 - dare la precedenza nelle code a persone anziane, con disabilità o donne in gravidanza;
- custodire i propri oggetti personali (computer, telefoni, tablet, ecc.);
- lasciare preferibilmente monopattini e biciclette pieghevoli all'esterno; se si desidera portarli in biblioteca, è necessario chiedere al personale. Non sono previsti spazi dedicati alla custodia;
- partecipare alle esercitazioni di evacuazione seguendo le indicazioni del personale;
- distribuire o affiggere volantini, locandine o materiali promozionali solo se autorizzato;
- mantenere sempre libere le uscite e le vie di esodo;
- accedere alla biblioteca in condizioni idonee, evitando l'uso di sostanze stupefacenti e rispettando le norme igieniche degli spazi condivisi;
- se sei genitore o tutore di un minore, assicurati che utilizzi gli spazi della biblioteca in modo corretto e rispettoso.

Il personale non ha compiti di custodia o vigilanza sui minori.

6. Responsabilità e collaborazione

Ogni persona è responsabile del proprio comportamento e partecipa alla qualità dell'ambiente condiviso, contribuendo al benessere e alla sicurezza collettiva.

Il personale può intervenire con gentilezza per favorire comportamenti adeguati e garantire un ambiente sicuro e accogliente per tutte e per tutti.

6.1 Oggetti smarriti

Se dimentichi o smarrisci un oggetto in biblioteca, puoi rivolgerti al personale per sapere se è stato ritrovato. Gli oggetti smarriti vengono conservati per i giorni previsti dalla sede in cui sono stati trovati. Trascorso questo periodo, la custodia avviene secondo le procedure previste dai rispettivi enti di appartenenza.

7. Standard di qualità

Le biblioteche si impegnano a garantire servizi efficienti, accessibili e di qualità, nel rispetto dei principi di trasparenza, equità e partecipazione. Gli standard di qualità definiscono gli obiettivi minimi che ogni biblioteca si impegna a rispettare e rappresentano un patto di fiducia con i cittadini e le cittadine. Gli standard sono periodicamente verificati e aggiornati, anche sulla base delle segnalazioni, dei reclami e dei suggerimenti ricevuti dagli utenti.

7.1 Impegni di qualità

- Iscrizione in sede: la tessera viene rilasciata al momento dell'iscrizione, in tempo reale;
- Prestiti e restituzioni al banco prestiti: registrazione immediata delle operazioni, con aggiornamento automatico dell'account utente;
- Prenotazioni: richieste evase entro 10 giorni da quando l'esemplare è disponibile;
- Richieste interbibliotecarie (ILL): inoltrate entro 3 giorni lavorativi dalla compilazione della domanda;
- Aggiornamento orari e informazioni: pubblicazione di eventuali variazioni con almeno 10 giorni di anticipo sul catalogo online ad eccezione di casi collegati a situazioni di emergenza e non prevedibili;
- Risposte ai reclami o segnalazioni: invio della risposta entro 30 giorni dal ricevimento.

Le biblioteche monitorano regolarmente i tempi di attesa, la qualità dell'accoglienza e la soddisfazione degli utenti. I risultati di queste verifiche vengono utilizzati per migliorare i servizi adeguandoli ai bisogni della comunità.

8. Tutela della privacy e trattamento dei dati personali

Le biblioteche trattano i dati personali nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati (Regolamento UE 2016/679 – GDPR e normativa nazionale). I dati vengono raccolti solo per erogare i servizi bibliotecari e per elaborare statistiche utili al miglioramento dell'offerta.

- Al momento dell'iscrizione vengono raccolti solo i dati necessari per l'attivazione dei servizi e per la comunicazione di avvisi, scadenze o informazioni di servizio.
- I dati sono utilizzati esclusivamente per finalità istituzionali, nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza e minimizzazione.
- Dopo cinque anni di inattività i tuoi dati vengono anonimizzati.

8.1 Diritti dell'utente

Ogni persona iscritta può, in qualsiasi momento:

- chiedere la rettifica o l'aggiornamento dei propri dati;
- richiedere la revoca del consenso al trattamento, rinunciando alla tessera e ai servizi collegati;
- accedere, modificare o cancellare i propri dati utilizzando l'apposito modulo pubblicato sul catalogo online [BITO](#) nella sezione “Trattamento dei dati”.

8.2 Contitolarità e sicurezza dei dati

L'ente di appartenenza di ogni singola biblioteca - che fa parte di un polo d'area dotato di biblioteca capofila e ne gestisce i rapporti interni ed esterni - è titolare del trattamento dei tuoi dati personali. Per questo motivo i tuoi dati personali sono gestiti in contitolarità secondo quanto previsto dall'accordo sottoscritto dagli enti capofila in rappresentanza di tutti gli enti aderenti e collegati. Sul catalogo online [BITO](#) sono pubblicati:

- l'estratto dell'accordo di contitolarità;
- l'informativa completa sul trattamento dei dati;
- il modulo per l'esercizio dei diritti degli interessati previsti dal GDPR.

Ogni ente di cui fa parte ogni nostra singola biblioteca, in qualità di titolare e contitolare del trattamento, si impegna a garantire:

- la sicurezza delle informazioni attraverso misure tecniche e organizzative adeguate;
- la protezione dei dati da accessi non autorizzati o trattamenti illeciti;
- la formazione del personale in materia di privacy e tutela dei dati personali;
- l'anonimizzazione dei tuoi dati in una forma che non consente l'identificazione e l'identificabilità se per 5 anni consecutivi non effettui prestiti, sia analogici che digitali, sessioni di navigazione internet da postazioni fisse, accesso alla biblioteca digitale.