



CARTA DEI SERVIZI BIBLIOTECA "F. TRISI"



Settembre 2018

Indice generale

Principi Generali.....	3
La Qualità.....	3
La Tutela.....	3
Reclami e suggerimenti.....	3
Informazione e ascolto.....	4
Tutela della Privacy.....	4
Diritti e Doveri.....	4
Accesso per gli animali d'affezione.....	4
Servizi.....	5
Destinatari e Accesso.....	5
Costruzione delle Raccolte.....	6
Indirizzo e Orari.....	8

Principi Generali

La Carta dei Servizi sancisce il patto fra l'Amministrazione Comunale e i suoi cittadini a garanzia del rispetto dei reciproci diritti e doveri, secondo i principi di:

Uguaglianza ed imparzialità

Trasparenza

Partecipazione

Efficienza

Chiarezza e cortesia

La Biblioteca "F. Trisi" di Lugo (RA) concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, all'informazione, alla documentazione, in attuazione degli art. 3 e 9 della Costituzione Italiana e secondo quanto previsto dal Manifesto UNESCO (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization) per le biblioteche pubbliche e dalle Raccomandazioni dell'IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions).

Il Comune di Lugo si impegna a

- erogare i servizi ai cittadini nel rispetto dei diritti di ognuno e senza discriminazione di alcun genere, secondo principi di obiettività, imparzialità, equità nel rispetto del principio di uguaglianza di tutti, senza distinzioni di età, sesso, razza, religione, nazionalità, lingua, opinioni, condizione fisica e sociale o grado di istruzione;
- applicare i principi di trasparenza in ogni fase dell'attività amministrativa
- promuovere il coinvolgimento dei cittadini nel processo di erogazione dei Servizi, impegnandosi ad attuare con periodicità le rilevazioni sulla qualità percepita;
- porre le condizioni affinché l'impiego delle risorse finanziarie disponibili avvenga nella maniera più efficiente ed efficace, favorendo soluzioni che consentano ai cittadini il pieno utilizzo dei Servizi;
- utilizzare un linguaggio semplice e comprensibile, fornendo con cortesia informazioni e soluzioni.

La Qualità

La **Biblioteca "F. Trisi"** raccoglie, conserva e rende fruibile ai cittadini il proprio patrimonio documentario per promuovere la lettura e favorire la diffusione di informazioni. A questo scopo si pone come punto di riferimento per la ricerca e gli studi di fasce di utenza differenziate per cultura e interessi.

Il suo patrimonio è di circa 230.000 volumi, tra cui manoscritti, autografi, incunaboli, cinquecentine e altre edizioni di pregio, periodici, stampe e disegni.

Tra i fondi antichi hanno particolare rilievo quelli delle biblioteche degli Ordini Religiosi, del matematico Silvestro Gherardi e quello musicale dei fratelli Malerbi, oltre alle raccolte dei manoscritti Ferrucci, Bertazzoli, Capozzi, Ghinassi, Graziani, Rossi, la biblioteca di Pietro Cavallini e il Fondo Pratella.

La biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti. Eroga i servizi secondo principi di continuità e regolarità. Gli orari di apertura e le modalità di accesso e di utilizzazione dei servizi sono orientati al principio della massima fruibilità pubblica. Ogni eventuale modifica nell'orario di apertura viene tempestivamente ed ampiamente comunicata al pubblico. La biblioteca si adopera per una riduzione del disagio e una sollecita ripresa delle attività. Si impegna inoltre al miglioramento nell'eliminazione delle barriere architettoniche.

Ogni utente ha il diritto di accesso alle informazioni della biblioteca che lo riguardano, ha altresì il diritto di conoscere le procedure collegate ai servizi erogati e i relativi tempi di esecuzione.

Il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti dal Comune di Lugo e il rafforzamento del rapporto con i cittadini sono gli obiettivi a cui tendere; la Carta dei Servizi rappresenta lo strumento da cui partire. In essa sono infatti contenuti i parametri di riferimento (standard) per valutare l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni erogate.

Le rilevazioni periodiche della qualità percepita forniscono, di volta in volta, dati reali per misurare lo scostamento o la coincidenza fra l'opinione dell'utente e le promesse che la Carta stessa teoricamente sancisce. Si avvia in questo modo un percorso di miglioramento continuo che, mediante l'Ascolto, conduce verso il Sistema Qualità, capace di interpretare le criticità e prevenire i disservizi.

La Tutela

Il Comune di Lugo si impegna ad attivare forme e meccanismi di tutela in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta dei Servizi.

Reclami e suggerimenti

I cittadini e tutti gli utenti possono far valere i propri diritti attraverso segnalazioni, suggerimenti o reclami rivolgendosi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Lugo.

URP: Largo Relencini, 1

Orario invernale : dal lunedì al venerdì ore 8.15-13, sabato ore 9-12.30
martedì e giovedì pomeriggio dalle ore 15-17.30.

Orario estivo : dal lunedì al venerdì ore 8-13; sabato 9-12.30.

Tel.: 0545.38444 – 0545.38559 – 0545.38488

Fax: 0545.38377

E-mail: urp@comune.lugo.ra.it

Informazione e ascolto

La Biblioteca garantisce agli utenti informazioni aggiornate sui servizi e le attività tramite:

- il sito web e la pagina Facebook
- depliant distribuiti in biblioteca e in sedi pubbliche del territorio

L'informazione sul patrimonio è fornita dai cataloghi.

L'utente ha diritto all'ascolto e a ricevere da parte del personale tutte le informazioni relative all'utilizzo dei servizi, inclusa l'assistenza nell'uso dei cataloghi e del sito web.

Tutela della Privacy

Il trattamento dei dati personali da parte dell'Ente è finalizzato esclusivamente allo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali.

La privacy è garantita sulla base del Regolamento Europeo 679/2016 sulla Data Protection (GDPR), del D.lgs n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e successive modifiche, e del vigente Regolamento Comunale in materia.

Diritti e Doveri

All'utente è garantito l'accesso alle opere, alle informazioni e ai servizi della biblioteca. L'utente ha diritto ad essere trattato dal personale con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.

In uno spirito di convivenza civile e di reciproca collaborazione l'utente è tenuto a:

- essere cortese e corretto con il personale e con gli altri utenti
- rispettare le norme della biblioteca, gli orari, le scadenze e pagare le tariffe stabilite
- rispettare le opere e gli arredi delle biblioteche senza danneggiarli e garantendone la conservazione

- rispettare le norme che regolano l'utilizzo degli spazi

La Biblioteca non è responsabile di danneggiamenti o furti di oggetti personali lasciati incustoditi. Tuttavia il Comune ha predisposto un sistema di videosorveglianza esterna ed interna per tutelare i cittadini e tutti i lettori della biblioteca e per disincentivare il compimento di atti vandalici.

Accesso per gli animali d'affezione

La Biblioteca ha recepito la normativa vigente in materia di tutela degli animali da affezione e consente loro l'accesso nei locali ad accesso libero. Chi introduce cani in Biblioteca deve utilizzare sempre il guinzaglio e portare con sé una museruola, rigida o morbida, da applicare al cane in caso di rischio per l'incolumità di persone. L'accompagnatore deve vigilare costantemente sull'animale, avendo cura che non sporchi, che non abbia parassiti o malattie contagiose e ripristinando eventualmente le condizioni di igiene. I gatti o altri piccoli animali possono essere portati all'interno della biblioteca solo all'interno di apposito trasportino. Il proprietario risponde, sia civilmente che penalmente, di eventuali danni o lesioni a persone, altri animali e cose, provocate dall'animale stesso.

Servizi

- Prestito a domicilio e prenotazione di volumi, riviste, DVD, CD musicali, audiolibri
- Prestito intersistemico con le biblioteche dell'Unione dei Comuni della Bassa Romagna e con le biblioteche della Rete bibliotecaria, archivistica e museale di Romagna e San Marino – Polo di Ravenna
- Prestito interbibliotecario con biblioteche italiane e straniere
- Consultazione in sede di opere e documenti non ammessi al prestito esterno
- Assistenza e consulenza alle ricerche bibliografiche e di documentazione su cataloghi e repertori cartacei, on-line, banche dati
- Informazioni sui servizi bibliotecari, supporto informativo e formativo all'attività didattica delle scuole, visite guidate agli spazi e al patrimonio della biblioteca
- Riproduzione di documenti della Biblioteca
- Allestimento di mostre bibliografiche, iniziative di promozione alla lettura, cicli di presentazione di libri, letture animate, anche in collaborazione con privati ed istituti scolastici
- PC con collegamento ad Internet rete wireless, postazioni audiovideo
- Sala ragazzi con spazi per lo studio, servizio di prestito, consultazione, ricerca bibliografica e postazioni multimediali
- Sala per la lettura di riviste e quotidiani
- Servizi per stranieri: libri in lingua, bibliografie specifiche, percorsi guidati in collaborazione con associazioni del territorio e scuole di italiano per stranieri
- Prestito digitale gratuito di ebook e consultazione di quotidiani e periodici on-line attraverso la piattaforma MediaLibraryOnLine

Destinatari e Accesso

Tutte le persone, italiane e straniere, possono accedere ai servizi della Biblioteca.

Ai ragazzi fino a 16 anni sono specificatamente destinati i servizi della Sala Ragazzi.

Prestito e prenotazione

L'iscrizione viene effettuata gratuitamente dietro presentazione di un documento di identità valido.

La tessera è personale ed il titolare è responsabile dell'uso della stessa.

Per l'iscrizione dei minori di 18 anni è necessaria la sottoscrizione di un genitore o di chi ne fa le veci.

La Biblioteca fornisce gratuitamente, nel rispetto della legislazione vigente, in prestito a domicilio i documenti appartenenti alla propria collezione. Effettua anche il servizio di prenotazione di documenti non immediatamente disponibili.

Il prestito esterno per i libri e gli audiolibri è di 31 giorni. Per le riviste, i CD musicali, i DVD è di 8 giorni. Allo scadere del termine i documenti possono essere restituiti o rinnovati (se non risultano prenotati).

La Biblioteca attiva il prestito intersistemico ed interbibliotecario su richiesta degli utenti. Per il solo servizio di prestito interbibliotecario si richiede il rimborso delle spese di spedizione postale.

Consultazione in sede di opere e documenti non ammessi al prestito

La Biblioteca fornisce gratuitamente, per la consultazione in sede, opere e documenti che non sono ammessi al prestito esterno. Se il materiale appartiene alle raccolte storiche viene fissato un appuntamento.

La Biblioteca mette a disposizione degli utenti sale specifiche per la consultazione di libri, materiale raro, riviste e quotidiani e personale specializzato per le ricerche documentarie.

Assistenza e consulenza

La Biblioteca offre gratuitamente assistenza e consulenza agli utenti e alle scuole che devono effettuare ricerche bibliografiche e di documentazione, utilizzando cataloghi e repertori cartacei, elettronici, banche dati.

Informazioni e visite guidate

La Biblioteca fornisce informazioni agli utenti sugli orari e sui servizi offerti. Effettua, su appuntamento, visite guidate a gruppi per illustrare la storia e l'organizzazione dei propri servizi, il loro funzionamento, le opportunità offerte e la dotazione del proprio patrimonio. Fornisce istruzioni per la fruizione dei cataloghi cartacei o presenti in Internet. La Biblioteca fornisce gratuitamente l'accesso a MedialibraryOnLine per la lettura di quotidiani e periodici on-line e per il download di ebook, assistendo il pubblico nella fruizione del servizio. Il prestito degli ebook è di 14 giorni.

Riproduzione documenti

Si effettua la riproduzione di materiale appartenente alla Biblioteca Trisi, nel rispetto della legislazione vigente, attraverso fotocopie, stampe, fotografie, diapositive, scansione.

Il servizio prevede il rimborso dei materiali di consumo, secondo il tariffario vigente.

Iniziative culturali e di animazione

L'accesso alle attività culturali è di norma libero e gratuito; in alcuni casi può essere necessaria la prenotazione.

Per scuole e gruppi organizzati vengono effettuate visite guidate alle mostre, previo appuntamento.

Servizi multimediali

La Biblioteca mette a disposizione 7 PC per l'utilizzo autonomo, da parte degli utenti, di Internet, posta elettronica, programmi di videoscrittura, scanner, stampante in rete.

Sono disponibili 2 postazioni audio-video per la consultazione di DVD.

Vengono effettuate lezioni di istruzione su richiesta delle scuole, previo appuntamento con il personale addetto.

È disponibile una connessione wi-fi aperta e gratuita grazie al servizio **EmiliaRomagnaWiFi**.

Costruzione delle Raccolte

La biblioteca acquista le opere più rappresentative del mercato editoriale, sulla base degli interessi e delle fasce di età della propria utenza.

I lettori hanno la possibilità di contribuire alla costruzione delle raccolte proponendo l'acquisto di titoli di loro specifico interesse. Le richieste, da presentare in biblioteca o sul catalogo Scoprirete, vengono esaudite, compatibilmente con le risorse disponibili, purché il contenuto, il livello di trattazione e il formato non risultino estranei o in contrasto con la natura delle raccolte e le finalità della biblioteca. I bibliotecari si impegnano comunque a comunicare l'esito della richiesta, e a motivarlo, se negativo.

I tempi di acquisto possono variare a seconda della facilità di reperimento sul mercato editoriale.

I cittadini che desiderino donare pubblicazioni alle biblioteche possono presentarne proposta. La biblioteca si riserva il diritto di selezionarle e di acquisirle secondo criteri di conformità e utilità per le proprie collezioni. Il materiale accettato e selezionato non potrà più essere reclamato dal donatore.

Allo scopo di mantenere una raccolta documentaria viva, sempre aggiornata e coerente con le finalità della biblioteca, la Biblioteca Trisi adotta procedure di valutazione delle collezioni basate su criteri che tengano conto della correttezza e attualità dei contenuti informativi, della data di pubblicazione, dello stato di conservazione, della natura e della rilevanza storica delle opere e della frequenza di richiesta da parte dei lettori. Attraverso questi criteri definisce quali materiali vengono conservati nei depositi e quali vengono definitivamente eliminati dalle collezioni.

Le copie gravemente danneggiate o deteriorate dall'uso vengono sostituite con identiche edizioni o, in caso di irreperibilità sul mercato editoriale, con ristampe successive.

Indirizzo e Orari

BIBLIOTECA “Fabrizio Trisi”

Piazza Trisi, 19 – 48022 Lugo (Ra)

Telefono: 0545.38556 (centralino)

trisi@comune.lugo.ra.it

Sito web: www.bibliotecatrisi.it

Facebook: <https://www.facebook.com/bibliotecatrisi/>

ORARI DI APERTURA

Piano terra: (Sale studio, Emeroteca, Internet, Spazio mostre)

Dal lunedì al venerdì ORARIO CONTINUATO - dalle 9.00 alle 19.00

sabato: dalle 9.00 alle 12.30

Primo piano:

mattino: dal lunedì al sabato dalle 9.00 alle 12.30

pomeriggio: dal lunedì al venerdì 14.30 alle 19.00

Sezione Bambini e Ragazzi:

pomeriggio: dal lunedì al venerdì 14.30 -18.30 Sabato: 9.00 - 12.30

Le variazioni degli orari di apertura durante il periodo estivo saranno valutate dalla Direzione e dall'Amministrazione Comunale e comunicate con opportuno anticipo ai cittadini attraverso canali di comunicazione diversificati (cartelli, segnalibri, sito web della biblioteca, pagina Facebook, sito del Comune).