

# CARTA DEI SERVIZI BIBLIOTECA COMUNALE GIOVANNA RIGHINI RICCI CONSELICE E SEDI DECENTRATE

## Indice generale

Principi Generali

La Qualità

La Tutela

Reclami e suggerimenti

Informazione e ascolto

Tutela della Privacy

Diritti e Doveri

Servizi

Destinatari e Accesso

Costruzione delle Raccolte

Indirizzo e Orari

<https://www.facebook.com/bibliotecaconselice/>

## 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:

Eguaglianza ed imparzialità

Trasparenza

Partecipazione

Efficienza

Chiarezza e cortesia

Semplificazione e informalità

Continuità

La Biblioteca "G. Righini Ricci" di Conselice (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 Conselice 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;
- le procedure sono ridotte al minimo, sono adottate le modalità di accesso ai servizi online definite per tutta la pubblica amministrazione e non vengono posti vincoli all'accesso ai servizi, tranne quelli che garantiscono la salvaguardia del patrimonio e il rispetto dei diritti di tutti gli utenti;
- gli orari e le modalità di erogazione dei servizi sono definiti in modo chiaro e sono rispettati senza eccezioni e interruzioni, salvo causa di forza maggiore. Nei casi di funzionamento irregolare o

contrazioni di orario sono previste misure per ridurre quanto possibile il disagio agli utenti, avvisati comunque con tempestive comunicazioni.

### **La Qualità**

La Biblioteca "G.Righini Ricci" 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 23.500 documenti comprensivi di volumi, documenti multimediali, periodici, fondi fotografici.

Tra i fondi aggregati dell'archivio comunale vanno ricordati i fondi aggregati all'archivio storico comunale; Luciano Frabetti e Adone Grossi.

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.

La biblioteca si impegna 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 Conselice 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 Conselice 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 Conselice.

URP: via Garibaldi, 14

Orario invernale: lunedì, martedì, giovedì e sabato: 8.30-13.00/mercoledì e venerdì 10,30 -13,00  
giovedì pomeriggio dalle ore 15.00-18.00.

Orario estivo : lunedì, martedì, giovedì e sabato: 8.30-13.00/mercoledì e venerdì 10,30 -13,00

Tel.: 0545. 58 6970

Fax: 0545.38104

E-mail: [urp@comune.conselice.ra.it](mailto:urp@comune.conselice.ra.it)

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

- il sito web istituzionale del Comune di Conselice e relativa pagina Facebook e pagina Facebook della biblioteca stessa;
- depliant distribuiti in biblioteca e in sedi pubbliche del territorio.

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 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.

### **Servizi**

- prestito locale esterno di volumi, DVD, CD musicali, audiolibri;
- prenotazione di volumi, 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;
- prestito interbibliotecario con biblioteche italiane;
- 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 (secondo i limiti di Legge)
- allestimento di mostre bibliografiche, iniziative di promozione alla lettura, cicli di presentazione di libri, letture animate, anche in collaborazione con privati ed istituti scolastici;
- utilizzo di PC con collegamento ad Internet, postazioni audiovideo, wi-fi;
- sala ragazzi con spazi per lo studio, servizio di prestito, consultazione, ricerca bibliografica e postazioni informatiche;
- sala per la lettura di riviste e quotidiani (emeroteca);
- servizi per utenti di origine straniera: libri in lingua;
- prestito digitale gratuito di ebook e consultazione di quotidiani e periodici on-line;
- servizio sperimentale di prestito a domicilio (su prenotazione, a cadenza periodica).

### **Destinatari e Accesso**

Tutte le persone, italiane e straniere, residenti o domiciliate in Emilia Romagna possono accedere ai servizi della Biblioteca.

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

Il servizio di prestito esterno (anche intersistemico e interbibliotecario) è gratuito e personale ed è concesso, previa iscrizione, a tutti i cittadini residenti o domiciliati in Emilia Romagna previo accertamento dell'identità personale.

### **Prestito e prenotazione**

L'iscrizione viene effettuata gratuitamente dietro presentazione di un documento di identità valido e compilando apposito modulo allegato in calce alla presente carta dei servizi e scaricabile anche dal sito internet istituzionale del Comune di Conselice.

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 i documenti appartenenti alla propria collezione. Effettua anche il servizio di prenotazione di documenti non immediatamente disponibili.

Il prestito esterno per i libri è di 31 giorni. Per i CD musicali, i DVD e altri materiali multimediali è di 14 giorni. Ogni utente può prendere a prestito massimo n.4 documenti di cui massimo n.1 documento multimediale.

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 servizio di prestito intersistemico e interbibliotecario, fuori dall'Unione dei Comuni della Bassa Romagna, potrà essere richiesto il rimborso delle spese di spedizione postale. Eventuali tariffe stabilite dalle altre biblioteche sono a carico dell'utente.

E' garantito il prestito alle altre biblioteche che operano in principio di reciprocità.

### **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, 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 ad internet per la lettura di quotidiani e periodici on-line e per il download di e-book, assistendo il pubblico nella fruizione del servizio. Il prestito degli e-book è di 14 giorni.

### **Riproduzione documenti**

Si effettua la riproduzione di materiale appartenente alla Biblioteca "Giovanna Righini Ricci" nel rispetto della legislazione vigente, attraverso fotocopie, stampe, fotografie, scansione. Il permesso di riproduzione può essere negato nei casi in cui il materiale librario, per il suo imperfetto stato di

conservazione, soffrisse danno dalle operazioni di riproduzione, e nel caso vi si opponano altri gravi impedimenti.

Il servizio può prevedere il rimborso dei materiali di consumo e delle spese di spedizione, secondo il tariffario vigente adottato con apposita delibera di Giunta comunale.

### **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 letture ad alta voce per le classi, visite didattiche e visite guidate alle mostre, previo appuntamento.

### **Servizio internet e utilizzo pc**

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

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, via mail o sul portale 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 "Giovanna Righini Ricci" 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 "Giovanna Righini Ricci"

Via Garibaldi, 8/12

Telefono: 0545.69 2930 (sala adulti) / 2928 (sala ragazzi)

righiniricci@sbn.provincia.ra.it

Sito web: <http://www.comune.conselice.ra.it/Citta-e-territorio/Cultura/Biblioteca-Comunale-Giovanna-Righini-Ricci>

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

### **ORARI DI APERTURA**

**INVERNALE** (da metà settembre, coincide con il primo lunedì di riapertura delle scuole al sabato di giugno successivo alla chiusura delle scuole).

MATTINA - Martedì-mercoledì-venerdì- sabato dalle 9.00 alle 13.00

POMERIGGIO - dal martedì al venerdì dalle 15.00 alle 18.30

Lunedì mattina e giovedì mattina dalle 9.00 alle 13.00 apertura su appuntamento per le classi scolastiche.

**ESTIVO** (dal primo lunedì di giugno successivo alla chiusura delle scuole)

MATTINA: martedì-mercoledì-venerdì- sabato dalle 9.00 alle 13.00

POMERIGGIO: martedì e giovedì dalle 15.00 alle 18.30

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



**COMUNE DI CONSELICE**  
**AREA SERVIZI ALLA CITTADINANZA**  
*Ufficio Sport, Eventi, Promozione Territoriale, Comunicazione*  
**BIBLIOTECA COMUNALE "GIOVANNA RIGHINI RICCI"**  
*Via Garibaldi, 8/12 – 48017 - Conselice (RA)*  
*Tel. 0545 986928 /30 e-mail: righiniricci@sbn.provincia.ra.it*



CODICE UTENTE \_\_\_\_\_

COGNOME \_\_\_\_\_ NOME \_\_\_\_\_

DATA DI NASCITA \_\_\_\_\_ LUOGO DI NASCITA \_\_\_\_\_

INDIRIZZO DI RESIDENZA: Via/P.zza \_\_\_\_\_ N. \_\_\_\_\_

CAP \_\_\_\_\_ CITTÀ \_\_\_\_\_ PROVINCIA \_\_\_\_\_

TEL. \_\_\_\_\_ CELL. \_\_\_\_\_ E-MAIL \_\_\_\_\_

INDIRIZZO DI DOMICILIO (se diverso dalla residenza): Via/P.zza \_\_\_\_\_

CAP \_\_\_\_\_ CITTA' \_\_\_\_\_ PROVINCIA \_\_\_\_\_

CODICE FISCALE \_\_\_\_\_

DOCUMENTO di IDENTITA' (tipo e numero): \_\_\_\_\_

ENTE DI RILASCIO \_\_\_\_\_ DATA DI RILASCIO \_\_\_\_\_

LUOGO DI RILASCIO: \_\_\_\_\_ DATA DI SCADENZA \_\_\_\_\_

PROFESSIONE: \_\_\_\_\_ TITOLO DI STUDIO \_\_\_\_\_

**(GENITORE/ TUTORE in caso di minori)**

COGNOME \_\_\_\_\_ NOME \_\_\_\_\_

DATA DI NASCITA \_\_\_\_\_ LUOGO DI NASCITA \_\_\_\_\_

INDIRIZZO (SE DIVERSO DAL MINORE) \_\_\_\_\_

DOCUMENTO di IDENTITA' (tipo e numero): \_\_\_\_\_

ENTE DI RILASCIO \_\_\_\_\_ DATA DI RILASCIO \_\_\_\_\_

LUOGO DI RILASCIO: \_\_\_\_\_ DATA DI SCADENZA \_\_\_\_\_

CODICE FISCALE: \_\_\_\_\_

RICHIEDE ISCRIZIONE SERVIZIO BIBLIOTECA

RICHIESTA ISCRIZIONE SERVIZIO INTERNET- UTILIZZO PC

HO PRESO VISIONE DEL REGOLAMENTO UTILIZZO SERVIZIO INTERNET

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR), il Comune di Conselice in qualità di Titolare del trattamento, è in possesso dei suoi dati personali e identificativi. In qualunque momento potrà esercitare i diritti degli interessati di cui agli artt. 15 ess. Contattando il Titolare o il Responsabile all'indirizzo e-mail [pg.comune.conselice.ra.it@legalmail.it](mailto:pg.comune.conselice.ra.it@legalmail.it) . L'informativa completa potrà essere richiesta scrivendo a [cultura@comune.conselice.ra.it](mailto:cultura@comune.conselice.ra.it)

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_  
(del genitore o tutore in caso di minore)