



COMUNE DI ORVIETO

ORVIETO



NUOVA
BIBLIOTECA
PUBBLICA
'L. FUMI'

CARTA DEI SERVIZI

Approvata con Deliberazione della
Giunta Comunale n. 201 del 14/08/2025



A COSA SERVE

LA CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA

La Carta dei servizi della Nuova Biblioteca Pubblica “Luigi Fumi” di Orvieto (di seguito Biblioteca) rappresenta l’impegno formale con tutte le cittadine e tutti i cittadini, attraverso il quale la Biblioteca esplicita le proprie finalità, caratteristiche, modalità organizzative e di erogazione dei servizi.

PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI

La redazione della Carta dei Servizi (di seguito C.S.) della Biblioteca nasce dall’esigenza di valorizzare il ruolo della biblioteca come servizio pubblico essenziale, ponendola al centro della vita culturale e sociale della comunità. La C.S. si propone come strumento chiaro e trasparente per informare tutte le persone sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e sugli standard qualitativi garantiti, diventando così anche un indicatore del benessere collettivo e della qualità della vita urbana. L’iniziativa si fonda inoltre sul rispetto e sull’attuazione dei principi sanciti da dichiarazioni e atti normativi di riferimento, come indicato di seguito.

RIFERIMENTI NORMATIVI

1. Art. 9, comma 1, Costituzione. “La Repubblica promuove lo sviluppo della cultura e la ricerca scientifica e tecnica”.
2. 1990. Legge regionale n. 37 del 3 maggio “Norme in materia di biblioteche, archivi storici, centri di documentazione, mediateche di Enti locali e di interesse locale”;
3. 1994 Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio: “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
4. 1994 Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell’11 ottobre: Principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”;
5. 2001 Raccomandazioni per la biblioteca pubbliche dell’International Federation of Library Associations and Institutions;
6. 2000. Legge n. 328: “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato dei servizi sociali”. Prevede che ciascun ente erogatore di servizi adotti una Carta dei servizi dandone adeguata pubblicità agli utenti;
7. 2000. Legge n. 150 del 7 giugno relativa alla disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche amministrazioni;
8. 2015. Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile;
9. 2022. Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza e imparzialità

La Biblioteca ispira la sua attività al rispetto del principio di uguaglianza per tutti, senza distinzioni di età, genere, orientamento sessuale, etnia, religione, nazionalità, lingua, opinioni e condizione sociale. I servizi della Biblioteca sono forniti secondo criteri di imparzialità, di pluralismo nei confronti delle varie opinioni e nel rispetto del diritto alla riservatezza e delle differenti sensibilità.

Continuità

I servizi vengono erogati in modo continuo e regolare nell'ambito degli orari comunicati al pubblico. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione dei servizi vengono tempestivamente comunicati tramite avvisi in sede, sito web, piattaforme social e tutti gli altri canali di comunicazione attivi con misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Collezioni e servizi per la comunità

Le raccolte comprendono le diverse forme di documentazione disponibili su supporti diversi, che vengono sviluppate su misura della comunità contribuendo al diritto allo studio, all'educazione permanente e alla promozione della lettura. I documenti delle collezioni della Biblioteca si propongono di garantire la democrazia e il pluralismo nell'informazione per aiutare la formazione di opinioni critiche libere da pregiudizi.

Partecipazione e trasparenza

La Biblioteca è un luogo di accoglienza e condivisione. Essa promuove la partecipazione dei cittadini alle proprie attività, garantisce modi semplici per inoltrare suggerimenti, richieste e reclami, collabora con le associazioni, le scuole e altri soggetti attivi sul territorio per la realizzazione di attività culturali, sostiene la creazione di gruppi di lettura e discussione fra gli utenti.

Efficacia ed efficienza

La Biblioteca si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo, dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi con l'intento di rendere massima la soddisfazione degli utenti. La Biblioteca offre gratuitamente i servizi di base, ovvero l'accesso alla sede, la consultazione, il prestito, la consulenza bibliografica, l'utilizzo di internet con le postazioni della Biblioteca, il collegamento WiFi, le visite guidate, le attività di promozione della lettura e le attività culturali. Sono a carico degli utenti, attraverso l'applicazione di tariffe fissate dalla Giunta comunale, i servizi aggiuntivi come la riproduzione digitale del patrimonio della Biblioteca, il prestito interbibliotecario nazionale.

La Biblioteca richiede il risarcimento in caso di danneggiamento o smarrimento del materiale preso in prestito o consultato in sede.

Gli obiettivi che si intendono raggiungere con questa Carta sono:

- ▶ presentazione della Biblioteca e delle risorse disponibili;
- ▶ descrizione dei diritti e doveri degli utenti;
- ▶ divulgazione dei principali servizi offerti;
- ▶ definizione degli impegni più significativi, a livello di prestazioni attuali e impegno al miglioramento.

È possibile consultare e avere una copia della C.S. facendone richiesta al personale della Biblioteca; il testo, inoltre, è accessibile sul sito web della Biblioteca e del Comune di Orvieto.

La C.S. viene periodicamente aggiornata sulla base delle mutate condizioni generali e dei servizi erogati.

STRUTTURE, SPAZI ED ATTREZZATURE A DISPOSIZIONE

Dal 2009 la Biblioteca ha sede nel complesso di San Francesco, un edificio di origine medievale, ampliato e ristrutturato nel corso dei secoli. L'architettura conserva il classico impianto conventuale, con un portico coperto attorno al quale si sviluppano i quattro lati dell'edificio.

Gli spazi della Biblioteca sono aperti a tutti: anche chi non è iscritto ai servizi può consultare libri, giornali e riviste, fermarsi per leggere o studiare, oppure semplicemente concedersi un momento per sé.

I documenti a scaffale aperto possono essere liberamente presi, consultati e lasciati sui tavoli al termine dell'uso; sarà il personale a occuparsi della loro ricollocazione.

BIBLIOTECA IN CIFRE

- ▶ 2.408 metri quadri di superficie accessibile al pubblico
- ▶ 114 posti a sedere per consultazione, lettura o studio
- ▶ 6 postazioni internet e videoscrittura
- ▶ 6 postazioni dedicate alla consultazione del catalogo
- ▶ Sala Eufonica per la visione di audio e video (35 posti a sedere)
- ▶ Sala accoglienza per incontri di vario genere dotata di video proiettore e amplificazione (50 posti a sedere)
- ▶ 1.000 quadri di giardino
- ▶ Sala Digipass per incontri di vario genere dotata di video proiettore, tavoli, amplificazione (90 posti a sedere)

ORVIETO



NUOVA
BIBLIOTECA
PUBBLICA
'L. FUMI'



NUOVA
BIBLIOTECA
PUBBLICA
'L. FUMI'



LE SEZIONI DELLA BIBLIOTECA

- ▶ Emeroteca
- ▶ Fumetti
- ▶ Gaming
- ▶ Generale
- ▶ Locale
- ▶ Multimediale
- ▶ Ragazzi
- ▶ Storica
- ▶ Patrimonio culturale immateriale

CONSISTENZA E DISPONIBILITÀ DEL PATRIMONIO LIBRARIO E DOCUMENTALE

Il patrimonio della Biblioteca è costituito principalmente da libri, riviste e materiale multimediale. I volumi sono collocati a scaffale aperto e organizzati per materia secondo la Classificazione Decimale Dewey, risultando direttamente accessibili al pubblico. Una parte consistente del patrimonio è conservata in magazzini non accessibili liberamente, ma consultabile su richiesta. Alla data della presente Carta dei Servizi, la Biblioteca mette a disposizione dell'utenza circa:

- ▶ 95.000 volumi a stampa
- ▶ 3.000 documenti multimediali (DVD, CD audio, audiolibri)
- ▶ 18 periodici in abbonamento

Gli acquisti vengono effettuati in base alle linee di sviluppo delle raccolte definite dal personale bibliotecario. La Biblioteca accoglie donazioni di documenti da parte di enti o cittadini, riservandosi la facoltà di valutarne la coerenza con le proprie raccolte. Le opere non ritenute idonee potranno essere destinate ad altri soggetti, in particolare se già presenti nel patrimonio o non in linea con i criteri di sviluppo.

Non si accettano in dono:

- ▶ enciclopedie
- ▶ opere incomplete o in cattivo stato di conservazione
- ▶ stampa periodica
- ▶ libri scolastici
- ▶ registrazioni audio o video prive di bollino SIAE

Per ogni donazione, il/la donatore/donatrice dovrà sottoscrivere una dichiarazione di liberatoria.

LA PROMOZIONE DELLA BIBLIOTECA E DELLA LETTURA

La Biblioteca organizza incontri, dibattiti, mostre ed ogni altro genere di iniziative o di eventi che abbiano come finalità la promozione della lettura e l'accesso alla cultura, alla conoscenza, alle idee e alle informazioni. Favorisce l'organizzazione e l'associazionismo dei lettori, la diffusione di informazioni e la loro selezione critica, la circolazione dei saperi anche attraverso iniziative telematiche.

La partecipazione alle attività promosse dalla Biblioteca è gratuita.

La Biblioteca si impegna a garantire ai cittadini l'informazione sulle attività in programma che verranno diffuse tramite i canali social, la stampa locale e l'invio di messaggi di posta elettronica agli utenti che avranno sottoscritto la liberatoria sulla privacy al momento dell'iscrizione. La Biblioteca cura la diffusione e la circolazione di consigli di lettura attraverso schede bibliografiche, la produzione di bibliografie e percorsi di lettura, la proposta periodica di documenti giudicati interessanti e in ogni altra forma ritenuta efficace.

La Biblioteca utilizza il Portale delle biblioteche della Regione Umbria (<https://opac.umbriacultura.it/SebinaOpac/do>) per permettere l'accesso diretto ai propri cataloghi.

I SERVIZI

Prestito

Il servizio di prestito a domicilio rappresenta una delle attività fondamentali nell'ambito della pubblica lettura. È riservato agli utenti regolarmente iscritti, per i quali sono previste tre tipologie di iscrizione: individuale; associazioni, enti e biblioteche; e amici della biblioteca. Gli utenti singoli possono prendere in prestito fino a 5 documenti contemporaneamente. Le associazioni, enti e biblioteche possono ottenere fino a 15 documenti alla volta. Gli iscritti con la qualifica di amici della Biblioteca non possono prendere in prestito libri, richiedere il prestito interbibliotecario e l'accesso a MLOL (Media Library On Line). Per tutte le tipologie di utenti, ad eccezione di amici della biblioteca, la durata del prestito è di 30 giorni, prorogabile su richiesta per ulteriori 15 giorni. Le richieste di proroga possono essere effettuate telefonicamente, via email oppure direttamente in Biblioteca. La proroga non è concessa qualora, alla data di scadenza, il documento risulti prenotato da un altro utente. Tutti i documenti esclusi dal prestito sono comunque disponibili per la consultazione in sede, salvo eventuali restrizioni legate alla tutela di materiali rari o di particolare pregio.

Gli utenti possono, in qualsiasi momento, richiedere di visionare la propria situazione prestiti e i movimenti registrati. Chi non rispetta le modalità di utilizzo del servizio viene temporaneamente escluso dal prestito fino alla regolarizzazione della propria posizione.

In caso di reiterati ritardi, la Direzione della Biblioteca si riserva la facoltà di sospendere l'accesso al servizio per un periodo determinato, che sarà debitamente comunicato all'interessato. In caso di smarrimento o danneggiamento di un documento, l'utente è tenuto ad acquistare nuovamente l'opera nella stessa edizione di quella presa in prestito. Qualora il documento non sia più disponibile in commercio, sarà richiesto l'acquisto di un titolo di pari valore, indicato dal responsabile della Biblioteca. La Biblioteca gestisce anche le prenotazioni di documenti già in prestito, comunicando all'utente il rientro del materiale richiesto e tenendolo a disposizione per un massimo di 2 giorni.

Consultazione e studio in sede

In Biblioteca la consultazione dei cataloghi e del materiale documentario è libera. Quando il patrimonio librario è disposto a scaffale aperto, gli utenti possono accedere direttamente ai volumi. Al termine della consultazione, i volumi vanno lasciati sui tavoli: sarà il personale della Biblioteca a occuparsi della loro ricollocazione. Il personale è a disposizione per assistere gli utenti nelle ricerche. Per consultare documenti collocati in magazzino è necessario farne richiesta al personale presente in sala e restituirli al termine della consultazione.

Prestito interbibliotecario

Attraverso il servizio di prestito interbibliotecario è possibile richiedere opere non disponibili nella Biblioteca, ma reperibili presso altre biblioteche, in un'ottica di cooperazione e condivisione delle risorse. Il servizio, attivo con biblioteche italiane e straniere, è riservato agli utenti regolarmente iscritti, che devono presentare richiesta tramite l'apposito modulo cartaceo o digitale. Le opere vengono spedite per posta. La Biblioteca opera in regime di reciprocità gratuita. Eventuali spese di spedizione richieste dalla biblioteca prestante sono a carico dell'utente. Al momento dell'arrivo del documento, la Biblioteca ne comunica la disponibilità al richiedente. Il documento resta a disposizione, di norma, per 30 giorni, salvo diversa indicazione da parte della biblioteca prestante. La possibilità di prestito a domicilio dipende dalle condizioni stabilite dalla biblioteca prestante; in caso contrario, il documento sarà consultabile esclusivamente in sede.

L'Emeroteca

La Biblioteca garantisce l'abbonamento a periodici, che sono consultabili in appositi spazi dedicati. La scelta dei titoli da includere negli abbonamenti è effettuata dalla Direzione della biblioteca, in coerenza con le linee di sviluppo delle collezioni. È consentito il prestito dei periodici, ad eccezione dell'ultimo numero pubblicato, che resta disponibile solo per la consultazione in sede.

I periodici storici sono consultabili previa prenotazione. Per questi materiali è disponibile un inventario dedicato, consultabile in sede oppure dal sito internet della Biblioteca.

La sezione ragazzi

La Biblioteca dispone di una sezione specificamente dedicata all'utenza di età compresa tra 0 e 14 anni, per la quale predispone e mette a disposizione, in spazi appositamente allestiti, un patrimonio bibliografico e documentario diversificato per tipologia e contenuti, tenendo conto anche delle esigenze di chi può incontrare maggiori difficoltà nell'accesso ai servizi. Collabora con le scuole del territorio e con altri istituti, enti o associazioni per la realizzazione di progetti finalizzati alla promozione della lettura tra bambini e ragazzi e alla conoscenza dei nuovi media. Organizza e propone attività, laboratori e iniziative educative. Si propone come punto di riferimento sul territorio per genitori, educatori e insegnanti interessati ad approfondire le proprie conoscenze nell'ambito della letteratura per l'infanzia.

La Biblioteca è attivamente coinvolta, sin dalla sua ideazione, nel progetto Nati per Leggere.

La sezione storica

La Biblioteca conserva, nella Sezione storica, un patrimonio costituito da documenti di varia tipologia (monografie, periodici, miscellanee, opuscoli, stampe, fotografie, ecc.), provenienti da donazioni o acquisizioni legate anche alle soppressioni degli ordini religiosi.

Questi materiali testimoniano la storia e la cultura della comunità locale e l'evoluzione del territorio, offrendo strumenti utili per comprenderne e ricostruirne le trasformazioni sociali ed economiche. Il patrimonio documentario storico è oggetto di valorizzazione attraverso specifiche attività, esposizioni temporanee e iniziative divulgative, volte a favorirne la conoscenza e l'accessibilità da parte del pubblico. È facoltà della direzione della Biblioteca escludere dal prestito, dalla consultazione e/o dalla riproduzione il materiale raro, di pregio o in precarie condizioni di conservazione.

Il catalogo

Attraverso la consultazione del catalogo dell'OPAC (<https://opac.umbriacultura.it/SebinaOpac/.do>), è possibile ricercare, individuare e selezionare i documenti presenti in tutte le biblioteche che aderiscono al Polo Umbro. La ricerca nel catalogo consente di verificare se l'opera desiderata è disponibile presso la Biblioteca o in una delle biblioteche del Polo, se è attualmente in prestito, la durata ed eventualmente prenotarla. Apposite postazioni sono dedicate alla consultazione del catalogo con istruzioni per facilitarne l'utilizzo. In caso di difficoltà, gli utenti possono rivolgersi in qualsiasi momento al personale per ricevere supporto.

La Biblioteca mette inoltre a disposizione dei propri utenti MediaLibraryOnLine (MLOL) per il prestito digitale gratuito ad eccezione degli utenti della tipologia “Amici della Biblioteca”.

Con MLOL è possibile:

- ▶ prendere in prestito e-book dei principali editori italiani;
- ▶ consultare banche dati;
- ▶ leggere quotidiani e periodici italiani e stranieri
- ▶ ascoltare e scaricare audiolibri

Periodicamente, il personale della Biblioteca organizza incontri informativi per illustrare le potenzialità della biblioteca digitale, nonché le modalità di accesso e utilizzo dei relativi servizi. Sono inoltre proposti incontri dedicati all’uso del catalogo informatizzato e all’impostazione di ricerche efficaci, anche attraverso le banche dati disponibili online, con l’obiettivo di favorire l’autonomia degli utenti nella consultazione e nella corretta individuazione delle risorse.

Collegamento a internet

Il servizio di connessione alla rete internet è disponibile per tutti gli iscritti alla Biblioteca, secondo le modalità stabilite dal Regolamento. La scelta dei siti da visitare è libera, restando ferme le responsabilità personali dell’utente in caso di utilizzo improprio del servizio.

Per i minori di 14 anni, l’accesso è consentito solo previa autorizzazione scritta da parte di un genitore o di chi ne fa le veci.

La Biblioteca mette a disposizione degli utenti postazioni dedicate con accesso a internet, utilizzabili per la consultazione dei cataloghi, la ricerca e l’individuazione di informazioni e documenti oltre alla rete Wi-Fi in tutti gli spazi aperti al pubblico.

Biblionbike

La Biblioteca dispone di 6 biciclette a pedalata assistita, disponibili per il noleggio da parte di turisti e utenti. Questi ultimi possono usufruire di tariffe agevolate, secondo quanto previsto dal regolamento comunale. Le biciclette vengono utilizzate anche per un servizio di consegna a domicilio di libri o DVD, rivolto agli utenti impossibilitati a recarsi in Biblioteca per motivi fisici.

La richiesta di prestito e consegna deve essere effettuata tramite email. Il servizio è attivo nel centro di Orvieto e nelle frazioni di Orvieto Scalo, Ciconia e Sferracavallo.

Document delivery e riproduzione digitale di documenti della sezione storica

La Biblioteca offre un servizio di riproduzione digitale di libri, periodici e documenti delle proprie collezioni nel rispetto della normativa vigente sul diritto d’autore (legge italiana e direttive europee). Il

servizio è soggetto al rimborso delle spese, secondo quanto stabilito dal regolamento approvato dalla Giunta comunale.

La riproduzione viene effettuata mediante scanner in dotazione alla Biblioteca, previa compilazione dell'apposito modulo di richiesta. Le copie digitali sono inviate per email oppure trasferite su chiavette USB fornite dall'utente. La Direzione si riserva di negare la riproduzione qualora il materiale risulti in precario stato di conservazione o sia ritenuto di particolare pregio.

Sala Eufonica

L'accesso alla Sala Eufonica è riservato agli iscritti della Biblioteca, sia a titolo individuale che in forma di gruppo. In caso di utilizzo da parte di gruppi, è richiesta l'assunzione di responsabilità da parte di un referente. La Sala Eufonica è destinata esclusivamente a usi non commerciali. In presenza di riproduzioni musicali o audiovisive di materiali non posseduti dalla Biblioteca, gli organizzatori o richiedenti sono tenuti a ottemperare agli obblighi previsti in materia di diritto d'autore, sollevando la Biblioteca da qualsiasi onere o responsabilità. L'orario e la data di utilizzo della Sala devono essere concordati con il personale della Biblioteca al momento della prenotazione.

Non è consentita alcuna modifica al setup dell'impianto.

Il collegamento di apparecchiature esterne non è previsto come modalità standard e deve essere espressamente richiesto e autorizzato.

Visite guidate e laboratori didattici

La Biblioteca accoglie classi di ogni ordine e grado, coinvolgendo gli studenti nella scoperta dei propri servizi e del patrimonio bibliografico. Il linguaggio e i contenuti vengono adattati all'età degli studenti e alle esigenze degli insegnanti. Oltre alle visite guidate, la biblioteca progetta e promuove attività educative come laboratori tematici e letture ad alta voce, per stimolare la curiosità, il piacere della lettura e la familiarità con lo spazio bibliotecario. All'inizio di ogni anno scolastico, la Biblioteca propone agli insegnanti un elenco di attività didattiche suddivise per tipologia, per facilitare la scelta delle esperienze più adatte all'età degli studenti e agli obiettivi formativi. La visita o il laboratorio devono essere prenotati con anticipo, concordando la data con il personale della Biblioteca.



I TEMPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

SERVIZIO	TEMPI
Apertura al pubblico	n. 40 ore settimanali
Orientamento e accoglienza	Assistenza costante e immediata durante l'intero orario di apertura
Iscrizione	Max 10 minuti
Connessione Internet tramite credenziali rilasciate agli utenti	Immediato
Consultazione, lettura e studio in sede	Immediata, accesso libero
Prestito e consultazione di documenti disponibili in scaffali aperti	Immediato
Prestito e consultazione di documenti disponibili a magazzino	Max 20 minuti
Prestito di materiale audio e video disponibile	Immediato
Utilizzo dei giochi da tavola	Immediato
Prestito interbibliotecario	Variabile a seconda dei tempi postali e della biblioteca prestante. La risposta sui tempi previsti per la fornitura viene data entro 3 giorni

Consultazione
di documenti non
ammessi al prestito

Immediato

Consultazione
di documenti sezione
storica o sezione locale a
magazzino, comprensivo
di periodici storici

Per appuntamento e comunque non oltre 2
giorni dalla richiesta

Consulenza o
ricerca bibliografica

Variabile a seconda della complessità della
ricerca

Prenotazione

Ogni utente può prenotare
contemporaneamente massimo n. 3
documenti

Biblionbike

Servizio di consegna a domicilio su
prenotazione e non oltre 3 giorni dalla
richiesta

Document Delivery

Non oltre 3 giorni dalla richiesta per le risorse
possedute dalla Biblioteca

Riproduzione digitale di
documenti della sezione
storica

Non oltre i 3 giorni dall'approvazione della
richiesta

Attivazione MLOL

Entro 24 ore

Sala Eufonica

La richiesta deve essere presentata almeno
48 ore prima dell'utilizzo, previa verifica della
disponibilità.

Visite guidate e laboratori
didattici

Da concordare con il personale

L'ACCESSIBILITÀ DEI SERVIZI

I servizi devono essere accessibili a tutti i membri della comunità. Gli spazi aperti al pubblico devono essere attrezzati anche per persone con disabilità fisiche. Gli orari della Biblioteca devono essere sufficienti e comodi per le varie fasce di utenti. L'orario di apertura è riportato nella guida ai servizi, nei segnalibri distribuiti agli utenti e affisso all'ingresso della Biblioteca. In caso di variazioni di orario, dovute a circostanze eccezionali, gli utenti saranno tempestivamente informati attraverso la pagina web del Comune, i social e mediante cartelli, volantini, comunicati stampa, anche se non sarà possibile mantenere lo stesso preavviso.

GLI IMPEGNI DELLA BIBLIOTECA

La Biblioteca si impegna ogni giorno a offrire servizi di qualità, con l'obiettivo di essere un luogo accogliente, accessibile e utile per tutte le persone.

In particolare, garantisce di:

- ▶ Mantenere aggiornata e accessibile la propria offerta di libri, riviste, contenuti digitali e altri materiali informativi, anche grazie all'uso delle più moderne tecnologie;
- ▶ Operare nel rispetto delle leggi, dei regolamenti e delle normative vigenti;
- ▶ Monitorare costantemente i servizi per migliorarne l'efficacia e la qualità;
- ▶ Assicurare il rispetto degli standard di servizio riportati nella sezione "I servizi";
- ▶ Collaborare attivamente con biblioteche del Polo Umbria e con biblioteche italiane e internazionali per ampliare le possibilità di accesso all'informazione;
- ▶ Investire nella formazione continua del personale, affinché possa offrire un servizio sempre aggiornato e competente;
- ▶ Accogliere tutte le persone con cortesia, disponibilità e professionalità.

RAPPORTO DEL PERSONALE CON GLI UTENTI

Durante il servizio, il personale della Biblioteca è sempre munito di cartellino di riconoscimento e, nelle comunicazioni personali o telefoniche, si presenta indicando nome e cognome. Il rapporto con l'utenza è improntato a cortesia, disponibilità, professionalità e orientato a rispondere con efficacia e attenzione alle diverse esigenze di ciascuna persona. Il personale si impegna a garantire un clima accogliente e collaborativo, nel rispetto della dignità di tutti e tutte, favorendo l'accesso pieno e consapevole ai servizi offerti.

LA BIBLIOTECA APERTA A TUTTI

L'accesso agli spazi e alle sale della Biblioteca è libero e consentito a tutte le persone. I bambini di età inferiore a 6 anni possono accedere esclusivamente se accompagnati da un adulto, che ne assume la piena responsabilità, sia per le azioni compiute sia per il corretto utilizzo degli spazi e dei materiali.

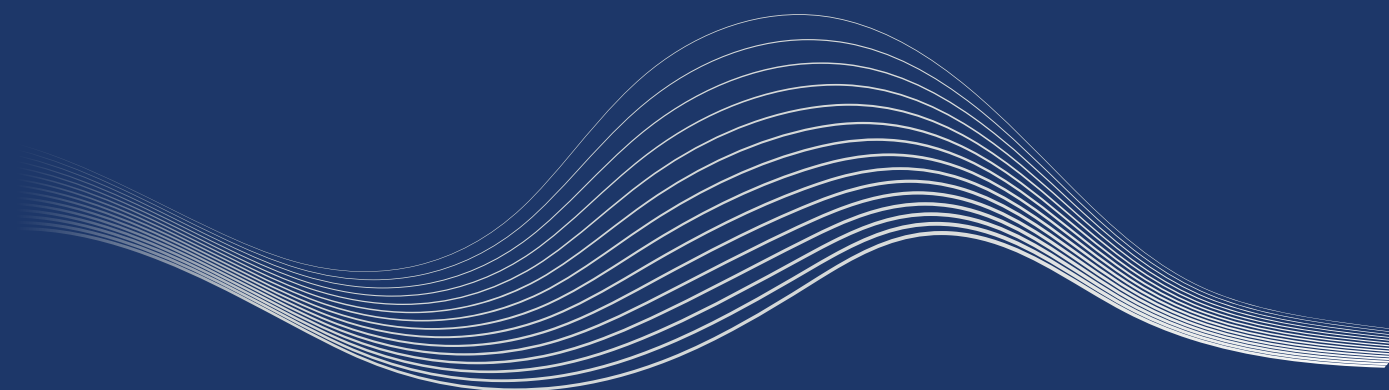
Il personale della Biblioteca non è tenuto a svolgere funzioni di sorveglianza sui minori presenti all'interno della struttura. La Sezione ragazzi è dotata di un bagno attrezzato con fasciatoio. La Biblioteca si riserva la facoltà di allontanare dagli spazi o sospendere dai servizi le persone che arrechino disturbo, danneggino arredi, strumenti o materiali documentari, o tengano comportamenti non rispettosi nei confronti di utenti o operatori.

OGGETTI PERSONALI

Gli utenti sono invitati a non lasciare incustoditi oggetti personali (libri, cancelleria, computer, ecc.) presso le postazioni di lettura e studio. La Biblioteca non è responsabile in caso di furti o smarrimenti. All'interno della struttura sono disponibili armadietti per il deposito temporaneo di oggetti personali. Per utilizzarli è necessario richiedere la chiave al personale presente presso le postazioni, lasciando copia di un documento d'identità. Gli oggetti personali rinvenuti all'interno della Biblioteca vengono conservati fino al momento del ritiro da parte del legittimo proprietario e comunque non oltre un mese dalla data del ritrovamento. Trascorso tale termine, verranno considerati abbandonati e dismessi secondo le modalità previste.

CIBI E BEVANDE

Non è consentito consumare cibi o bevande presso le postazioni di lettura e studio. All'interno della Biblioteca è presente uno spazio ristoro dotato di distributori automatici di bevande e snack. È inoltre possibile consumare cibi e bevande nell'area esterna "Giardino dei Lettori", accessibile durante l'orario di apertura. È vietato introdurre cibi e bevande nella Sala Eufonica e nella Sezione Storica, al fine di tutelare materiali, arredi e apparecchiature presenti in questi ambienti.



GLI ANIMALI IN BIBLIOTECA

Gli animali sono i benvenuti in Biblioteca, purché chi li accompagna rispetti alcune semplici regole di convivenza:

- ▶ È obbligatorio l'uso del guinzaglio in tutti gli spazi;
- ▶ È necessario avere con sé una museruola, rigida o morbida, da applicare al cane qualora si renda necessario per tutelare l'incolumità delle persone;
- ▶ Il proprietario deve vigilare costantemente sul comportamento dell'animale e assicurarsi che non arrechi disturbo né sporca gli ambienti

USO DEI TELEFONI E SMARTPHONE

È consentito telefonare nell'area ristoro e negli spazi non adibiti allo studio e alla consultazione, purché non si arrechi disturbo. È possibile utilizzare le prese elettriche per la ricarica dei propri dispositivi.

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

(ex art. 13, Regolamento 2016/679/UE – GDPR)

La Biblioteca aderisce al Polo Regionale Umbria. I lettori della Biblioteca comunale di Orvieto sono quindi iscritti al Polo Regionale Umbria SBN (UM1 SBN) della Regione Umbria. La Regione Umbria ha redatto una INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI per gli utenti che fruiscono dei servizi bibliotecari presso le biblioteche aderenti al Polo Regionale Umbria (UM1) del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN). Per quanto riguarda qualsiasi altro dato acquisito dalla Biblioteca per iniziative o attività della stessa l'informativa sul trattamento dei dati è resa ai sensi dell'art. 13 Reg. UE 679/2016 e pubblicata sul sito internet istituzionale www.comune.orvieto.tr.it e disponibile in formato cartaceo presso la sede dell'Ente.

FORME DI PARTECIPAZIONE

Gli utenti possono contribuire attivamente alla vita della Biblioteca proponendo suggerimenti per l'acquisto di materiale bibliografico. È inoltre possibile presentare osservazioni e proposte riguardanti l'organizzazione dei servizi e qualsiasi altro aspetto ritenuto utile per il miglioramento del loro funzionamento. I suggerimenti possono essere inviati tramite e-mail, posta ordinaria oppure compilando l'apposito modulo disponibile in Biblioteca.

RECLAMI

In caso di inosservanza degli impegni assunti dalla Biblioteca nella presente C.S. gli utenti hanno il diritto di presentare reclamo in forma

scritta via posta ordinaria, e-mail
(all'indirizzo: biblioteca@comune.orvieto.tr.it)
o utilizzando il modulo presente all'ingresso della stessa biblioteca.
Il reclamo va indirizzato al responsabile della Biblioteca che risponderà
nel più breve tempo possibile e comunque entro 10 giorni dal
ricevimento. Non verranno presi in considerazione reclami anonimi.

I DIRITTI E I DOVERI DELL'UTENTE

I diritti e i doveri degli utenti della Biblioteca sono stabiliti dalla
presente C.S., dai regolamenti vigenti (regolamento della Biblioteca),
dalle norme dello Stato e da principi di comportamento improntati
alla convivenza civile.

Diritto alla tutela della persona

Ogni utente ha il diritto di essere informato sul trattamento dei propri
dati personali e alla riservatezza delle ricerche effettuate.

Diritto di essere informato

La Biblioteca deve fornire informazioni chiare e aggiornate su
tempi e modalità di erogazione dei servizi. L'utente ha il diritto
di conoscere il nome dell'operatore con cui interagisce. In caso di
informazioni insufficienti, ha diritto di rivolgersi ai livelli superiori
dell'organizzazione.

Diritto di accesso ai servizi

Gli utenti hanno il diritto di usufruire dei servizi negli orari ufficialmente
comunicati. Eventuali riduzioni o limitazioni devono essere segnalate
con adeguato anticipo e rese pubbliche sul sito web e all'ingresso
della sede.

Diritto alla continuità del servizio

Gli utenti hanno diritto a un'erogazione regolare e stabile dei
servizi, compatibilmente con eventuali situazioni o obblighi esterni
indipendenti dalla volontà della Biblioteca.

Diritto di conoscere lo stato del proprio rapporto con la Biblioteca

Gli utenti possono richiedere in ogni momento informazioni relative
alla propria posizione: stato dei prestiti, eventuali sospensioni o
limitazioni all'accesso a determinati servizi.

Diritto di proporre suggerimenti

Gli utenti hanno il diritto di proporre l'acquisto di nuovi materiali e di
avanzare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

Diritto di segnalare disservizi o non conformità

Gli utenti possono presentare reclami in forma scritta tramite posta

ordinaria, e-mail, oppure compilando l'apposito modulo online disponibile sul sito della Biblioteca. In alternativa, il modulo cartaceo può essere ritirato direttamente presso il banco prestiti.

Rispetto per l'istituzione

Gli utenti sono tenuti a rispettare le norme e i regolamenti della Biblioteca.

Rispetto verso gli altri utenti

Ogni utente è tenuto a comportarsi in modo da garantire un ambiente accogliente e gradevole, evitando atteggiamenti o comportamenti che possano disturbare o limitare la fruizione dei servizi da parte di altri.

Rispetto delle regole sull'uso di Internet

L'accesso a Internet è concesso per finalità di studio, ricerca e informazione. L'uso della rete deve essere coerente con le missioni educative e culturali della Biblioteca, improntato a comportamenti etici, corretti e rispettosi degli altri utenti, locali e remoti.

CURA DEL PATRIMONIO DELLA BIBLIOTECA

I materiali bibliografici, documentali e multimediali affidati in prestito devono essere utilizzati con attenzione e restituiti nei tempi previsti, integri e senza danni. Oltre la data di scadenza del prestito si è sospesi dal servizio per 15 giorni a partire dalla data di restituzione. Se il ritardo nella restituzione supera i 60 giorni la sospensione dal servizio aumenta in modo proporzionale. Se il ritardo riguarda libri di prestito interbibliotecario e supera i 15 giorni la sospensione è di 3 mesi. Se il documento viene smarrito o danneggiato, e comunque l'utente non dovesse essere in grado di restituirlo, dovrà essere riacquistato o, se non fosse più in commercio, sostituito con un altro di analogo valore indicato dal personale bibliotecario.

USO RESPONSABILE DI STRUTTURE E ATTREZZATURE

Gli spazi, le attrezzature e i dispositivi messi a disposizione devono essere utilizzati responsabilmente, nel rispetto degli altri utenti. È obbligo dell'utente informarsi sul corretto utilizzo, non danneggiare né modificare impostazioni, e lasciare le postazioni in condizioni adeguate al successivo utilizzo.

ORARI E MODALITÀ DI ACCESSO:

Dal lunedì al venerdì: ore **8.30-18.00**

Sezione **ragazzi**: dal lunedì al venerdì ore **15.00 – 18.00**

Il servizio prestiti termina alle ore 17.45

Indirizzo: Piazza Febei 1, 05018 Orvieto (TR)

Telefono: 0763.306450

Email: biblioteca@comune.orvieto.tr.it

Email prestito ILL: prestito.biblioteca@comune.orvieto.t



COMUNE DI ORVIETO

ORVIETO



NUOVA
BIBLIOTECA
PUBBLICA
'L. FUMI'



