


# Carta dei Servizi

"OgniBene" è la Community Library del Comune di Lecce
Viale De Pietro, 45 - 73100 Lecce
Tel.: +39 0832 404612 - Cell.: +39 366 8105839
info@bibliotecaognibene.it
http://bibliotecaognibene.it

# Approvata con DGC n.60/2023
# e modificata con DGC n.381/2026

"OgniBene" è la Community Library del Comune di Lecce
Viale De Pietro, 45 - 73100 Lecce
Tel.: +39 0832 404612 - Cell.: +39 366 8105839
info@bibliotecaognibene.it
http://bibliotecaognibene.it

Dirigente del Settore Politiche culturali: arch. Claudia Branca

PO responsabile dell'Ufficio Biblioteche civiche: dott.ssa Valeria Dell'Anna

Redazione testi e impaginazione grafica: Coop. Socioculturale s.c.s.

*Si ringraziano tutti coloro che a vario titolo hanno contribuito alla redazione di questa Carta dei Servizi*

# *“Chi l'ha detto che in una biblioteca ci sono solo libri”*

La Carta dei Servizi è una guida alle opportunità offerte al pubblico da ***OgniBene,*** la Community Library del Comune di Lecce.

La Carta dettaglia ed esplicita quanto previsto nel progetto culturale fondativo della Biblioteca di Comunità presso il complesso degli Agostiniani del Comune di Lecce.

La Carta dei Servizi viene adottata in questa prima edizione in un’ottica di trasparenza e di costante miglioramento della qualità dei servizi offerti e del rapporto con i propri utenti.

Lo scopo della Carta è quello di facilitare la fruizione dei servizi, esplicitando l’offerta, le modalità e gli standard di erogazione, nonché i diritti e i doveri di tutti coloro che ne usufruiscono.

La Carta si applica a partire dalla sua pubblicazione sul sito del Comune di Lecce e sul sito della biblioteca medesima, viene aggiornata periodicamente, anche a seguito di proposte degli utenti finalizzate a migliorare i servizi offerti.

# Indice

**1.Presentazione della Biblioteca....6**
Missione....7
Normativa applicabile....8
Patrimonio....9
Princìpi ispiratori del servizio....10
Sede....11
Risorse Umane....13
Cooperazione Interbibliotecaria....13
Collaborazioni....14
**2.Servizi offerti....15**
Orari di apertura....15
Iscrizione....16
Assistenza al pubblico (Reference)....16
Assistenza on-line (Reference on-line)....17
Comunicazione: Sito web e Social network....17
Ricerche bibliografiche e Cataloghi....18
La Biblioteca digitale e l'App Bibliando....18
Lettura e studio....19
Consultazione....19
Prestiti....20
Fotocopie e stampe....21
Proposte d'acquisto (Servizio Desiderata)....21
Postazioni Pc e Rete wi-fi....22
Informazioni di comunità....23
Servizi rivolti ai diversamente abili....23
Promozione culturale ed eventi....23
Bibliografie tematiche....24
Aggiornamento e tirocinio....24
Utilizzo delle sale....24
**3.Rapporti con i cittadini....25**
Diritti e Doveri....25
Norme di Comportamento e di utilizzo degli spazi....26
Risarcimento....26
Tutela....26
Qualità del Servizio....28
**4.Contatti....29**
**Per tutti i servizi bibliotecari....29**
**Dirigente della Sezione Biblioteca e Comunicazione Istituzionale....29**

# *1. Presentazione della Biblioteca*

Inaugurata il 20 marzo del 2022, OgniBene è una biblioteca di comunità, un luogo di incontro accessibile a tutti e a tutte, uno spazio di prossimità per le famiglie, i bambini e le bambine, i ragazzi e le ragazze.

Con la sua posizione all'ingresso nord della città di Lecce, OgniBene accoglie i visitatori con ampi spazi per passeggiare o leggere all'aperto e sale tematiche dove scegliere un romanzo, un fumetto, un albo illustrato, suonare uno strumento, navigare in Internet, conoscere l'affascinante mondo delle stampanti 3D, provare un gioco da tavolo insieme agli amici o sfidarsi a un videogioco.

Il fitto calendario di attività, con i laboratori per l'infanzia e l'adolescenza, gli spettacoli, gli incontri d'autore, i workshop per adulti e le visite didattiche per le scuole, offre a tutti l'opportunità di abitare gli spazi in modo sempre diverso, esplorando infinite possibilità in una dimensione di scoperta e gioco, come il grande giardino antistante, con il suo frutteto, gli orti ornamentali, la vigna, il viale dei melograni, i fiori e le aiuole di macchia mediterranea.

OgniBene è un luogo per stare bene insieme, dove le persone si incontrano, intrecciano relazioni, si chiamano per nome.

OgniBene, in conformità a quanto indicato dal "Manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche", si prefigge l'obiettivo di realizzare una porta d'accesso locale alla conoscenza, creare i presupposti di base per l'apprendimento permanente, per l'autonomia decisionale e lo sviluppo culturale dell'individuo e dei gruppi sociali.

OgniBene, con il suo patrimonio, le sue attività, il suo giardino e i suoi spazi confortevoli e accoglienti, favorisce la creazione e la condivisione di conoscenze di qualsiasi genere, senza barriere commerciali, tecnologiche o legali; senza censure, discriminazioni o impedimenti di alcun tipo. Nasce allo scopo di garantire che il maggior numero possibile di persone acceda al diritto all'istruzione e alla partecipazione alla società della conoscenza e alla vita culturale della comunità. Essa si propone di essere una biblioteca pubblica nel più profondo significato di questo termine, come forza viva per l'educazione, la cultura, l'inclusione e l'informazione, come agente essenziale per lo sviluppo sostenibile e per la realizzazione individuale della pace e del benessere spirituale attraverso le menti di tutti gli individui.

Un luogo dove le idee corrono veloci e trovano tempi e spazi per diventare reali; dove si compie il processo creativo che parte da una semplice intuizione per farsi concept e poi design, fino alla sua completa realizzazione. Un luogo dell'innovazione dove proporsi e proporre, dove l'incontro e il confronto con gli altri è il punto di partenza del "fare insieme", per acquisire nuove competenze.

## Missione

OgniBene fa suoi gli Obiettivi di sviluppo sostenibile per la costruzione di società più eque, umane e sostenibili:

- fornire l'accesso a un'ampia gamma di informazioni e idee senza censure, sostenendo l'istruzione formale e informale a tutti i livelli e l'apprendimento permanente che consente alle persone in tutte le fasi della vita di perseguire in maniera continua, volontaria e autogestita la ricerca della conoscenza;

- fornire opportunità di sviluppo creativo personale e stimolare l'immaginazione, la creatività, la curiosità e l'empatia;

- creare e rafforzare l'abitudine alla lettura nei bambini dalla nascita all'età adulta;

- avviare, sostenere e partecipare ad attività e programmi di alfabetizzazione per sviluppare le capacità di lettura e scrittura e facilitare lo sviluppo delle competenze informative, mediatiche e digitali per tutte le persone a tutte le età, nello spirito di preparare una società informata e democratica;

- fornire servizi alle proprie comunità sia di persona sia a distanza, attraverso tecnologie digitali che consentano l'accesso alle informazioni, alle collezioni e ai programmi ogni qualvolta sia possibile;

- garantire a tutte le persone l'accesso a qualsiasi tipo di informazione di comunità e alle opportunità di organizzare la comunità, riconoscendo il ruolo della biblioteca come elemento centrale del tessuto sociale;

- fornire alle comunità l'accesso alle conoscenze scientifiche, come i risultati della ricerca e le informazioni sanitarie che possono avere un impatto sulla vita degli utenti, e consentire la partecipazione al progresso scientifico;

- fornire servizi informativi adeguati alle imprese, alle associazioni e ai gruppi di interesse locali;

- preservare e rendere accessibili i dati, le conoscenze e il patrimonio locale (compresa la tradizione orale), creando un ambiente in cui la comunità locale possa assumere un ruolo attivo nell'identificazione dei materiali da acquisire, conservare e condividere, in conformità con i desideri della comunità stessa;

- promuovere il dialogo interculturale e favorire la diversità culturale;

- promuovere la conservazione e l'accesso significativo alle espressioni e al patrimonio culturale, l'apprezzamento delle arti, l'accesso aperto alla conoscenza scientifica, alla ricerca e alle innovazioni, espressi sia attraverso i media tradizionali, sia mediante il materiale digitalizzato e quello nativo digitale.

Legata al motto ***"Chi l'ha detto che in una biblioteca ci sono solo libri"***, la Biblioteca si caratterizza per la presenza di giochi da tavolo, giochi di società, costruzioni e materiali montessoriani per i più piccoli; ma ancora strumenti musicali, a corde, a fiato e a percussione; postazioni PC per grandi e piccolini, con diversi sistemi operativi e alcune tra le più celebri consolle per videogiochi.

A completare l'attitudine allo sviluppo dell'ingegno e della fantasia a tutte le età, nella biblioteca OgniBene, è presente un ricco assortimento di materiali da disegnatore, artistici e decorativi per grandi e piccolini. Tali materiali sono pensati e preparati per la realizzazione di progetti originali e personali che, partendo dei ***laboratori creativi*** legati ai temi e alle proposte in calendario, ogni utente potrà realizzare in biblioteca. Tale dotazione, deperibile e destinata al consumo, viene rinnovata attraverso le forniture dell'Ente Proprietario nei limiti delle esigenze legate al Bilancio e alle esigenze dell'Ufficio competente.

Non una semplice missione divulgativa e di apprendimento, ma soprattutto una vocazione ricreativa, distensiva e fonte di divertimento, che favorisca lo sviluppo dell'ingegno e della fantasia, che faciliti la convivialità e l'incontro tra generazioni, tra etnie, tra individualità alla ricerca di relazioni e tra "addetti ai lavori culturali".

Nasce così la sua inclinazione "***creativa...***" per dare voce ai progetti, ai sogni e ai desideri della comunità.

## Patrimonio

Ispirati dal principio che tutte le fasce d'età possano trovare materiale adatto ai propri bisogni, le collezioni e i servizi includono tutti i tipi di media appropriati e le tecnologie avanzate, nonché i materiali tradizionali. Ritenendo fondamentale che la qualità, la pertinenza alle esigenze e alle condizioni locali e la rispondenza alle diversità linguistiche e culturali della comunità sono fondamentali, è stato costruito un patrimonio librario e strumentale che risponda alle richieste dell'utente del ventunesimo secolo. Le collezioni e i servizi riflettono le tendenze attuali e l'evoluzione della società senza alcuna forma di censura ideologica, politica o religiosa, né pressioni commerciali.

La Biblioteca è dotata di un patrimonio di **circa 2.000 documenti** (monografie, audio-libri, giochi, strumenti musicali, materiale pedagogico-creativo). **Le collezioni** spaziano tra la narrativa contemporanea e classica, di svariati generi e gusti; saggi sui temi dell'attualità; fumetti per ragazzi ed adulti; albi illustrati per bambini della fascia d'età 3-7 anni, cartonati per i più piccini e libri tattili illustrati, con testo anche in braille, per i piccolissimi o per bambini ipovedenti.

Un'altra parte consistente del nostro patrimonio sono i **materiali ludici e didattici Montessori 3D,** con i quali vengono realizzati molti dei laboratori creativi in cui, attraverso il gioco, vengono realizzati incontri per bambini di diverse fasce d'età con momenti educativi ispirati al pensiero Montessori. In questo spazio di azione, il gioco è preso sul serio ed è possibile agire contemporaneamente su diversi piani di rappresentazione, dove i diversi linguaggi espressivi del singolo si mescolano a quelli degli altri. ***Immagina, gioca, crea*** è il motto di questo spazio dove

trovano posto i materiali ideati da Maria Montessori che, all'occorrenza, diventano il prolungamento di altri, come le nuove tecnologie informatiche, favorendo un pensiero flessibile che si muove agilmente tra analogico e digitale, tra naturale e artefatto, tra concreto e virtuale, tra arte e scienza.

Uno strumento educativo scelto come punta di diamante della proposta di OgniBene, cioè di presentare la lettura come momento creativo, è il ***Kamishibai***. Esso è per i bambini un'occasione per stare insieme e un'importante attività di intrattenimento, ma soprattutto un'ottima fonte di ispirazione e di apprendimento, di sviluppo della capacità di esposizione orale, di sintesi e di suddivisione in sequenze. Un momento distensivo e formativo che permette perciò di raccontare immagini e idee con la mediazione rassicurante del teatrino. Questo tipo di narrazione, semplice ma efficace, è inoltre un ottimo strumento educativo per i bambini, i quali, oltre ad ascoltare le storie, possono mettere in pratica ***l'arte del Kamishibai,*** inventandone di nuove o raccontando episodi della loro vita. A tale scopo nel patrimonio della biblioteca c'è **una valigia piena di storie sulle tavole da kamishibaj.**

La Biblioteca aggiorna costantemente le proprie raccolte tenendo conto di:

* novità proposte dagli editori;
* proposte d'acquisto degli utenti;
* esame di cataloghi, listati e bollettini editoriali;
* recensioni sulle maggiori testate giornalistiche nazionali;
* scambi e doni con altre biblioteche e associazioni locali.

## Princìpi ispiratori del servizio

I servizi della biblioteca pubblica sono erogati sulla base delle pari opportunità di accesso per tutti, indipendentemente dall'età, dall'etnia, dal genere, dalla religione, dalla nazionalità, dalla lingua, dallo status sociale e da qualsiasi altra caratteristica. Con lo scopo principale di fornire servizi e materiali specifici a quegli utenti, ad esempio le minoranze linguistiche, le persone con disabilità, quelle con scarse competenze digitali o informatiche, con un limitato livello di alfabetizzazione, o le persone in ospedale oppure in carcere, che, per qualsiasi motivo, non possono utilizzare i servizi e i materiali ordinari.

OgniBene, la biblioteca creativa degli Agostiniani, ispira il proprio operato ai seguenti princìpi:

- ⇨ **Uguaglianza** – La Biblioteca garantisce a tutti l'accesso ai propri servizi, senza alcuna distinzione o discriminazione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, provenienza sociale e culturale, nel rispetto di quanto indicato nel "Manifesto IFLA per la Biblioteca Multiculturale".

- ⇨ **Accessibilità e inclusione** – La Biblioteca opera attivamente per promuovere un'idea di cultura inclusiva e accessibile a tutti, prevedendo modalità di erogazione dei servizi che tengono conto anche delle esigenze dei cittadini che si trovano in condizione di svantaggio culturale, sociale, fisico o sensoriale. Si impegna costantemente per eliminare qualsiasi ostacolo all'accessibilità (barriere architettoniche, ideologiche etc.) ed è un luogo di inclusione e coesione sociale, impegnata a contrastare i pregiudizi e a ridurre gli stati di emarginazione, di isolamento, di disagio sociale, promuovendo l'integrazione, il confronto e il rispetto delle diversità.

- ⇨ **Efficienza ed efficacia** – La Biblioteca persegue il progressivo miglioramento e l'innovazione dei servizi ponendosi obiettivi di efficienza, (impiego delle risorse per il raggiungimento dei migliori risultati) e di efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni del pubblico), perseguiti entrambi anche attraverso le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.
  I servizi vengono erogati ispirandosi alle regole del buon funzionamento, garantendo continuità e regolarità. La Biblioteca assicura impegno, disponibilità e collaborazione del personale, semplificazione delle procedure e linguaggio accessibile a tutti gli utenti.

- ⇨ **Trasparenza e riservatezza** – La Biblioteca tutela la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e dei materiali consultati o presi in prestito. Ogni utente ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano e di conoscere le procedure collegate ai servizi erogati e i relativi tempi di esecuzione.

- ⇨ **Partecipazione e autonomia** – La Biblioteca promuove la partecipazione dei cittadini all'organizzazione dei servizi ed alla vita culturale della comunità. Ogni utente può formulare suggerimenti, inoltrare reclami, inviare documenti, proporre l'acquisto di novità editoriali

(servizio “desiderata”). Il Comune di Lecce si impegna ad assicurare le risorse, finanziarie, umane e strumentali, necessarie per l’organizzazione e lo sviluppo dei servizi bibliotecari, compatibilmente con le proprie disponibilità di bilancio.

- ⇨ **Cortesia e gratuità** – I servizi sono erogati assicurando un trattamento cortese e rispettoso riservato a tutti gli utenti. Il personale addetto è identificabile, disponibile e preparato a rispondere alle richieste di informazioni.
  Il prestito, la consultazione in sede, anche per mezzo di reti, postazioni telematiche o altri dispositivi messi a disposizione del pubblico, e la partecipazione alle manifestazioni culturali organizzate dalla Biblioteca sono gratuiti.

- ⇨ **Continuità e regolarità** – I servizi sono assicurati garantendone la continuità, con sospensioni eccezionali e motivate. Negli orari di apertura la Biblioteca assicura la disponibilità degli operatori su tutti i canali di contatto: sede, telefono, email, social.

## Sede

OgniBene è collocata in Viale De Pietro, 45 a Lecce, presso l'ex Convento degli Agostiniani, ex Corpo Satellite, a piano terra.

È possibile raggiungere la Biblioteca:

* In auto/bici/moto: entrando dalla strada statale 16, la struttura si trova all'altezza della seconda rotatoria sulla sinistra andando verso il Tribunale Penale ;

* In autobus: C2 circolare destra scendere alla fermata Foscolo-Bastioni; C3 circolare sinistra scendere alla fermata Foscolo-Bastioni; R10 Costa fermata De Pietro; R9 Costa fermata De Pietro.

* In treno: Ferrovie dello Stato - Fermata Lecce;

* In aereo: Aeroporto di Brindisi. Dall'aeroporto a Lecce con Bus Navetta (dal piazzale antistante l'aeroporto di Brindisi, con termine corsa presso l'Airport City Terminal) in piazza Carmelo Bene.

OgniBene dispone di spazi ampi e luminosi, dove poter consultare libri, riviste, dvd e banche dati; ma anche sfogliare quotidiani, fare ricerche nel catalogo costantemente aggiornato, o studiare con i propri testi.

Sale e funzionalità: entrando in biblioteca troviamo un'accogliente sala denominata SPAZIO CONDIVISO con una serie di scaffali aperti per consentire al pubblico di accedere direttamente ai libri di narrativa per adulti, saggistica, audio-libri (tutti di recente acquisto). Sugli espositori è presente

una selezione di riviste in abbonamento, consultabili direttamente e solo in sede. Nella stessa sala troviamo una vasta esposizione di giochi da tavolo, scacchiere che si possono usare all'interno della biblioteca. Il gioco come occasione di socializzazione, educazione, inclusione. Il gioco come forma di comunicazione tra generazioni e scambio interculturale, come pratica pacifista. A OgniBene si gioca tutti e tutte, a ogni età. La sala è destinata anche agli eventi culturali (quali presentazioni di libri, gruppo di lettura, seminari e convegni) dispone di circa 40 posti a sedere.

Nella seconda sala denominata SALA GAMING troviamo: due postazioni dedicate al reference. La prima è disponibile per l'iscrizione di nuovi utenti e l'orientamento su tutti i servizi; l'altra è disponibile per i servizi di prestito (un servizio gratuito di OgniBene fruibile attraverso la tessera rilasciata dopo la compilazione del modulo di iscrizione) e restituzione. È possibile prendere in prestito fino a quattro libri contemporaneamente per una durata di 31 giorni, con possibilità di effettuare fino a 2 proroghe di 15 giorni (anche per via telefonica o via mail). Inoltre è dotata di scaffali dedicati alla narrativa per ragazze/i; fumetti e manga. La Biblioteca è corredata di wi-fi libero e accessibile gratuitamente. La navigazione è possibile ai soli utenti iscritti sia attraverso i dispositivi di proprietà dell'utente sia presso le postazioni internet dedicate, che consentono sessioni quotidiane della durata massima di 60 minuti. Le postazioni di videogioco presenti in Sala gaming, sono dotate dei titoli più amati di sempre, per giocare da soli o sfidare l'amico e perché no, il nonno! Le postazioni gamimg sono prenotabili per sessioni di 30 minuti al desk, via mail o telefonando in biblioteca.

Nella terza sala denominata OFFICINA DIGITALE troviamo ampi tavoli con postazioni pc e un'isola dedicata alla stampa 3D e bidimensionale. Makers, innovatori, sperimentatori sono gli abitanti di questa sala, dove gioco e tecnologie si incontrano in progetti inediti e sorprendenti. Sono presenti quattro postazioni informatiche con accesso ad internet, dotate di due pc Mac, una riservata all'utenza e una postazione per il coworking. Un luogo dove le idee corrono veloci e trovano tempi e spazi per diventare reali. Qui si compie il processo creativo che parte da una semplice intuizione per farsi concept e poi design, fino alla sua completa realizzazione. Un luogo dell'innovazione dove proporsi e proporre, dove l'incontro e il confronto con gli altri è il punto di partenza del "fare insieme" per acquisire nuove competenze. L'Officina è dotata inoltre di 3 stampanti 3D, plotter, device e di tutti i materiali necessari per dare corpo ai progetti. In questo spazio si svolgono periodicamente corsi, laboratori tematici e vi si svolge anche l'appuntamento mensile con il Coderdojo.

Nella quarta sala denominata GIOVANI LETTORI è organizzato uno spazio colorato per giocare, leggere e ascoltare, con tanti albi illustrati, libri tattili, strumenti musicali, giochi e materiali montessoriani. La disposizione di piatto dei volumi e la scaffalatura e i contenitori di altezza modulare adatti ai più piccini, favorisce la curiosità e l'avvicinamento dei bambini all'oggetto libro, prima ancora di scoprirlo, quale fonte d'informazione e soprattutto di relazione con gli altri. Giochi da tavolo, giochi sonori, giochi di ruolo, giochi di memoria, giochi di logica, giochi di costruzione, il Carretto dei Giochi li contiene tutti e sono sempre a disposizione dei nostri utenti.

Inoltre la biblioteca è provvista di ampi spazi esterni, disponibili all'occorrenza per eventi come mostre, presentazioni di libri, attività laboratoriali ed altre iniziative legate al mondo del libro e del gioco. La grande scacchiera da pavimento per uno scacco matto in giardino e il biliardino per partite in otto giocatori ma anche tanto, tanto altro.

Il giardino è suddiviso in aree riconoscibili: il frutteto con gli orti ornamentali con specie erbacee aromatiche, la vigna con i vitigni tipici del Salento, la piazza degli alberi di Giuda, un viale con bellissimi melograni, il giardino dei fiori ed il percorso perimetrale con specie tipiche della macchia mediterranea. Tutti gli alberi e una parte delle specie vegetali è provvista di cartellini per l'identificazione botanica.
Il bel pergolato in pietra leccese abbellito da glicini ed iris, è stato ricostruito e posizionato sull'asse di un'analoga struttura, documentata nell'ambito della sorveglianza archeologica, verosimilmente risalente al periodo dell'occupazione militare del convento. Il giardino è provvisto di comode panchine ed una fonte d'acqua.
Il giardino ha una forte valenza didattica per chi ama le piante ed osservare il loro mutare nelle diverse stagioni ed invita ad una fruizione rispettosa dei luoghi e della bellezza e fragilità della natura.

## Risorse Umane

Attualmente la Biblioteca OgniBene è gestita da Cooperativa Socio Culturale, Fermenti Lattici e Boboto. I servizi bibliotecari sono gestiti da personale specializzato, 1 bibliotecaria e 2 addette alla biblioteca e le attività laboratoriali proposte sono svolte da personale qualificato dei soggetti aggiudicatari.

## Cooperazione Interbibliotecaria

La Biblioteca OgniBene aderisce al Sistema Bibliotecario della Provincia di Lecce, che è a sua volta collegato alla più grande rete bibliotecaria italiana costituita dal Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN) gestita dall'ICCU.
Bibliando è il portale del sistema bibliotecario della provincia di Lecce, di cui fanno parte biblioteche comunali, scolastiche, ecclesiastiche, private ed altre appartenenti ad enti ed istituzioni del territorio salentino, coordinate dalla Regione Puglia attraverso il Polo biblio-museale di Lecce.
La Biblioteca Provinciale Nicola Bernardini è il centro-sistema di questa rete, nata nel 2005 con l'obiettivo di uniformare ed innalzare il livello dei servizi erogati dalle singole biblioteche che la compongono, e, allo stesso tempo, di supportare questi importanti presidi gestendo a livello di coordinamento alcune attività e progetti comuni. Oggi, possiamo dire che il sistema bibliotecario provinciale è come un'unica grande biblioteca diffusa nel territorio, che mette a disposizione degli utenti i servizi e il patrimonio librario e documentario di tutte le biblioteche che vi partecipano. Una comunità di luoghi disseminati e vicini ai cittadini ma con la forza dei grandi numeri: oltre 60 biblioteche, circa 500.000 volumi di cui quasi 20.000 antichi, 20.000 testate di periodici storici e contemporanei, 515.000 risorse elettroniche. E poi iniziative, attività, laboratori, formazione, progetti, comunicazione.
Informazioni e contatti all'indirizzo direzionepolobibliomuseale.lecce@regione.puglia.it
Il portale Bibliando è stato realizzato nell'ambito del progetto della Provincia di Lecce "Rafforzamento del sistema bibliotecario della provincia di Lecce quale biblioteca di comunità diffusa", finanziato dalla Regione Puglia a valere su: PO FESR PUGLIA 2014-2020 - ASSE VI - TUTELA DELL'AMBIENTE E PROMOZIONE DELLE RISORSE NATURALI E CULTURALI. AZIONE 6.7 - INTERVENTI PER LA VALORIZZAZIONE E LA FRUIZIONE DEL PATRIMONIO CULTURALE. AVVISO PUBBLICO "COMMUNITY LIBRARY"

## Collaborazioni

La cooperazione si realizza altresì attraverso la collaborazione con Università, associazioni, Comuni, biblioteche ed enti pubblici e privati, presenti sull'intero territorio regionale, ma anche nazionali ed internazionali, al fine di coniugare la promozione alla lettura con la conoscenza più approfondita della realtà locale presso un pubblico quanto più vasto possibile; i rapporti di partenariato possono realizzarsi mediante l'organizzazione di eventi affini alla nostra mission quali mostre, convegni, corsi, incontri di comunità e tanto altro.

# *2. Servizi offerti*

I servizi di OgniBene sono generalmente gratuiti.

Ogni eccezione sarà resa nota in anticipo rispetto alla presentazione della proposta agli utenti.

## Orari di apertura

La Biblioteca è aperta tutto l'anno privilegiando l'apertura pomeridiana e nei fine settimana.

L'orario si articola in macro-periodi a seconda della stagione in corso: invernale (ottobre-aprile) o estivo (luglio-agosto), con l'aggiunta di due periodi di graduale adattamento alle esigenze della stagione e dell'utenza (maggio-giugno, settembre).

La biblioteca resterà chiusa il lunedì per l'intera giornata e il martedì mattina. Nei mesi di luglio e agosto la biblioteca resterà chiusa anche la domenica e il sabato pomeriggio.

Eventuali chiusure straordinarie vengono segnalate con un preavviso di almeno 3 giorni lavorativi sul sito Web, sui canali social e in sede.

## Iscrizione

Ogni persona può entrare in Biblioteca per usufruire dei servizi di OgniBene: occorre solo iscriversi, compilando un apposito modulo accompagnato da un documento valido di riconoscimento (carta d'identità, passaporto, patente o permesso di soggiorno).

I dati personali raccolti sono trattati secondo le disposizioni delle normative vigenti e possono essere utilizzati ai soli fini statistici e per la gestione dei servizi richiesti dall'utente.

Possono essere iscritti anche minori: la richiesta deve essere presentata da un genitore o da chi esercita la responsabilità genitoriale, compilando l'apposito modulo per minori corredato dei dati di un documento valido di riconoscimento del genitore (necessario) e del minore (facoltativo).

## Assistenza al pubblico (Reference)

L'assistenza del personale bibliotecario all'utenza consiste nel reperimento delle informazioni per:

- Iscrizione;
- Orientamento sui servizi offerti e sulle modalità di utilizzo;
- Assistenza nelle ricerche bibliografiche;
- Guida alla consultazione;
- Attivazione delle procedure di consultazione in loco, prestito esterno ordinario, prestito interbibliotecario, document-delivery e servizio "desiderata";
- Prenotazione delle postazioni Internet, gaming e giochi di società.

## Assistenza on-line (Reference on-line)

I nuovi servizi elettronici consentono al personale bibliotecario di assistere un utente da remoto utilizzando prevalentemente risorse informative elettroniche:

- **Reference Digitale –** È il servizio da remoto che permette di essere aggiornati sulla situazione dei propri prestiti, prenotazioni, proroghe e di aggiornare le proprie ricerche bibliografiche. Per usufruire del servizio è necessario accedere al proprio profilo attraverso la casella "ACCEDI" su www.bibliando.it, inserendo **login** e **password (**pertanto è indispensabile essere già iscritti in biblioteca); la password viene fornita al momento dell'iscrizione.

- "**info@bibliotecaognibene.it**" – È il servizio che permette di rivolgere domande ai bibliotecari e ricevere risposte via e-mail al massimo entro 3 giorni lavorativi.

## Comunicazione: Sito web e Social network

Il sito web della Biblioteca è consultabile all'indirizzo: http://bibliotecaognibene.it

All'interno del sito, uniformato alle "Linee guida per l'accessibilità ai contenuti del Web", è possibile consultare:

- orari di apertura, servizi all'utenza e contatti utili;
- le news su eventi e catalogo;
- informazioni dettagliate sulle attività che si svolgono in Biblioteca e nel Complesso dell'ex Convento degli Agostiniani (laboratori, corsi, presentazioni di libri, iniziative di comunità);
- form di iscrizione da compilare per ogni evento per il quale sia richiesta la prenotazione per la partecipazione;
- gallerie di foto e video su iniziative, eventi culturali, attività di formazione;
- informazioni logistiche e di servizio;
- informazioni e comunicazioni di comunità in collaborazione con gli uffici del Comune di Lecce e le realtà associative locali.

La Biblioteca è anche presente sui social network:

**"Facebook"** *(Biblioteca OgniBene)*,

**"Instagram"** (*Biblioteca OgniBene*),

e nel prossimo futuro un canale "**Youtube"** e un profilo "**TikTok** "

## Ricerche bibliografiche e Cataloghi

L'utente può effettuare ricerche bibliografiche e documentali consultando il catalogo dai PC presenti in biblioteca, o attraverso il proprio pc/tablet/smarthphone collegato al wi-fi, oppure avvalendosi delle competenze del personale che svolge attività di orientamento, guida e assistenza. I bibliotecari facilitano l'apprendimento delle tecniche di ricerca. Il materiale, ricercato e consultato in sede, può essere riprodotto solo nel rispetto della normativa sul diritto d'autore.

Le ricerche bibliografiche possono essere fatte attraverso il catalogo SebinaYou, collegandosi all'indirizzo www.bibliando.it

Il catalogo generale della Biblioteca consente di effettuare ricerche per autore, titolo, soggetto, casa editrice, anno di edizione, parola-chiave e collocazione.

I documenti possono essere ricercati anche attraverso i principali cataloghi bibliografici nazionali:

- OPAC del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN), per le monografie, i periodici, le risorse elettroniche e il materiale audiovisivo.

## La Biblioteca digitale e l'App Bibliando

Il catalogo permette di cercare informazioni bibliografiche; le schede di ogni documento/pubblicazione sono arricchite da copertina e abstract. L'utente, attraverso lo "Spazio personale", può richiedere prestiti, proporre suggerimenti di acquisto, consultare lo stato delle proprie prenotazioni e dei prestiti.

Questi servizi sono accessibili anche da tablet e smatphone Apple e Android attraverso l'App gratuita "Bibliando DM cultura s.r.l.", scaricabile da PlayStore e AppleStore. L'applicazione associata al catalogo Bibliando, consente all'utente una maggiore personalizzazione dei servizi.

SebinaYou permette di accedere a ReteINDACO, una piattaforma digitale composta da contenuti gratuiti e a pagamento. L'utente accede al servizio dal proprio spazio personale. ReteINDACO, la grande biblioteca digitale offre gratuitamente agli utenti delle biblioteche aderenti alla sua rete: ebook, musica, video, dizionari, film, corsi di lingue, audiolibri, e.learning, videogiochi, banche dati e molto altro ancora. Le risorse digitali sono organizzate e selezionate in base alla qualità dei contenuti e l'accesso ai dati è regolamentato secondo le norme di legge.
Sono accessibili:

- musica da ascoltare e scaricare,
- films,

- ebook da prendere in prestito tramite il digital lending o prestito digitale oppure da scaricare subito o da leggere in streaming,
- video con corsi di lingue e lezioni universitarie, ricette di cucina, filmati scientifici, video per bambini, e altro,
- quotidiani online e le ultime news,
- siti, portali, banche dati.

Le risorse digitali ReteINDACO sono utilizzabili anche su dispositivi mobili attraverso le applicazioni native per iOs e Android: Bibliando di DM Cultura S.r.l.

È possibile visitare il proprio spazio utente dove si troveranno: prestiti, prenotazioni, suggerimenti d'acquisto, accesso libero ai materiali già consultati ed agli ebook commerciali in corso di lettura, inserendo le proprie credenziali (codice utente e password) ricevute al momento dell'iscrizione ai servizi della biblioteca.

## Lettura e studio

Gli utenti possono utilizzare i posti disponibili nell'Officina digitale o nello Spazio condiviso per la lettura, l'attività di studio e le ricerche personali. È consentito l'utilizzo del proprio pc collegandosi alla rete elettrica e al sistema wi-fi. È preferibile prenotare la propria postazione. Non è garantito l'isolamento acustico.

## Consultazione

Il servizio consente di consultare diverse tipologie di documenti.

I documenti disponibili negli scaffali aperti e negli espositori sono direttamente consultabili dall'utente.

Modalità di consultazione e regole del servizio offerto:

- **Monografie –** L'utente può liberamente consultare le monografie presenti nelle sale lettura. È sempre possibile prenotare la consultazione e/o il prestito dei testi, concordando con il bibliotecario la consegna.

- **Giochi di società** – L'utente può richiedere un gioco per volta da utilizzare all'interno degli spazi della biblioteca. Il personale facendo attenzione alla fascia d'età cui è destinato (per evitare rischi di ingestione o soffocamento), registrerà la consegna e la restituzione al desk. I minori possono usare i giochi di società solo in presenza dei genitori o di accompagnatori adulti.

- **Giochi da tavolo** - L'utente può utilizzare i giochi presenti sui tavoli dello spazio condiviso o esposti al pubblico negli ambienti della biblioteca. Nell'uso è richiesta attenzione da parte dell'utente alla fascia d'età cui è destinato (per evitare rischi di ingestione o soffocamento). I minori possono usare i giochi solo i presenza dei genitori o di accompagnatori adulti. I giochi da tavolo possono essere utilizzati uno per volta all'interno degli spazi della biblioteca. Il personale vigilerà sul corretto utilizzo dei componenti del gioco.

- **Giochi per i piccolissimi** – I giochi presenti nella sala GIOVANI LETTORI possono essere utilizzati dai piccoli utenti presenti in biblioteca solo sotto la supervisione del genitore o dell'adulto che li accompagna, per evitare rischi di qualsiasi natura.

## Prestiti

La Biblioteca mette a disposizione il proprio patrimonio documentale per il

- **prestito esterno ordinario.** Possono essere concessi in prestito 4 volumi per un tempo massimo di 31 giorni di calendario. Alla scadenza dello stesso, l'utente può chiedere per un massimo di due volte una proroga per i successivi 15 giorni, che potrà essere accordata solo nel caso in cui le opere non siano state prenotate da altri utenti. Questa operazione può essere effettuata anche, telefonando, negli orari di apertura del servizio al pubblico, oppure scrivendo una mail all'indirizzo info@bibliotecaognibene.it. I libri già in prestito possono essere prenotati solo dalla piattaforma bibliando.it accedendo con le proprie credenziali. Sono esclusi dal prestito le pubblicazioni per ipovedenti e i giochi di società. Alla scadenza dei suddetti prestiti l'utente si impegna a restituire i libri senza alcun ritardo e in buone condizioni, senza sottolineature ne' cancellazioni, né danno alcuno.

- **Prestito interbibliotecario (ILL) –** I volumi non presenti nel Catalogo della Biblioteca oppure nei cataloghi delle biblioteche della città di Lecce, possono essere richiesti a biblioteche terze – italiane ed estere – in numero massimo di 3, attraverso una delle seguenti modalità:

1) con richiesta di persona al servizio di reference;

2) inviando una e-mail a info@bibliotecaognibene.it.

La consegna dei libri dipende dai tempi postali di ricezione dei beni.

La Biblioteca si impegna ad avviare la procedura del prestito entro 4 giorni lavorativi.

Possono essere richieste a biblioteche terze anche copie di parti di documenti o testi (ILL-Copy):

- **Recupero documenti (Document Delivery) –** Parti di documenti o testi o articoli di riviste non presenti nel Catalogo della Biblioteca e in quelli delle biblioteche della città di lecce, possono essere richiesti in copia a biblioteche terze in numero massimo di 3 per volta, attraverso una delle seguenti modalità:

  1) con richiesta di persona al servizio di reference;

  2) inviando una e-mail a info@bibliotecaognibene.it.

## Fotocopie e stampe

La Biblioteca, nel rispetto delle leggi sul diritto d'autore, offre un servizio di fotocopie e di stampe:

- Riproduzione con l'ausilio dell'operatore di documenti in formato cartaceo, non ammessi al prestito, da effettuare nella stessa giornata;
- Stampa con l'ausilio dell'operatore di documenti in formato digitale per un massimo di 3 fogli formato A4 per utente

Non è possibile stampare o fotocopiare materiale personale (se non a fini di ricerca e studio), o non di proprietà della biblioteca.

## Proposte d'acquisto (Servizio Desiderata)

Gli utenti possono proporre l'acquisto di pubblicazioni di proprio interesse. Di norma sono accolte un massimo di 3 richieste per utente annualmente, se ritenute di pertinenza con le collezioni presenti in Biblioteca. Sono comunque accettate dallo stesso utente proposte d'acquisto per l'arricchimento del patrimonio. Il servizio può essere richiesto mediante una delle seguenti modalità:

1) personalmente rivolgendosi al personale addetto al servizio di reference;

2) inviando una e-mail a info@bibliotecaognibene.it;

3) lasciando un bigliettino debitamente compilato presso la postazione di reference.

La biblioteca valuterà l'acquisto e informerà l'utente in caso di disponibilità del documento.

## Postazioni Pc e Rete wi-fi

In Biblioteca vi è la possibilità di navigare gratuitamente in internet; il tempo di navigazione è fissato in un'ora e può prolungarsi se non vi sono altre prenotazioni in corso.

La postazione può essere prenotata per il giorno stesso e/o quello successivo: telefonicamente, di persona, oppure inviando una mail all'indirizzo info@bibliotecaognibene.it.

Laddove vi fosse un ritardo superiore a 15 minuti, la prenotazione è annullata.

Gli utenti potranno utilizzare in autonomia la postazione prenotata a proprio nome per consultare: siti web, documenti off-line, effettuare il "download" di documenti, inviare e ricevere e-mail e utilizzare social network e chat. Eventuali file devono essere salvati sui dispositivi di proprietà dell'utente (es. pen drive).

La Biblioteca dispone di una rete wi-fi accessibile tramite username e password da richiedere ai bibliotecari. Le credenziali sono valide per un solo dispositivo elettronico (pc, tablet, smartphone).

All'utente non è consentito:

- Utilizzare postazioni diverse da quella prenotata;
- Cedere la postazione prenotata senza avvertire i bibliotecari;
- Cedere le proprie credenziali wi-fi ad altre persone;
- Installare programmi e salvare dati in maniera permanente;
- Effettuare operazioni che compromettano l'operatività della rete o le configurazioni della postazione;
- Accendere o spegnere autonomamente la postazione;
- Scaricare documenti protetti dalle normative vigenti sul diritto d'autore;
- Navigare in siti che violino i principi di etica sociale e civile

Il personale bibliotecario vieta immediatamente la navigazione in caso di accertata violazione.

La cronologia di navigazione ed eventuali file personali salvati sulle postazioni vengono cancellati giornalmente.

## Informazioni di comunità

Il personale supporta gli utenti nella ricerca di informazioni che riguardano la comunità e in particolare sulle iniziative e i servizi realizzati dal Comune di Lecce, da enti locali collegati e da altre istituzioni affini, attraverso la consultazione di documentazione di fonte pubblica (quali segnalazioni

sui servizi preposti alla ricerca di lavoro, sulle offerte formative e scolastiche, notizie sulle iniziative culturali e servizi rivolti a persone svantaggiate come stranieri o persone in cerca di occupazione).

Le informazioni potranno essere richieste presso la postazione di reference.

## Servizi rivolti ai diversamente abili

Tutti i servizi della Biblioteca sono pienamente accessibili anche alle persone diversamente abili: la struttura infatti è priva di barriere architettoniche e il sito web è standardizzato alle "Linee Guida di accessibilità".

Presso OgniBene sono a disposizione degli utenti audiolibri, libri tattili illustrati, libri con caratteri in alta leggibilità, testi anche in braille e le costruzioni Lego Braille, che permettono la composizione di testi con i caratteri speciali per ipovedenti.

## Promozione culturale ed eventi

La Biblioteca al fine di promuovere la diffusione della cultura e valorizzare il territorio pugliese, organizza iniziative, rivolte agli adulti e ai ragazzi, con lo scopo di promuovere la lettura e valorizzare le raccolte e gli altri servizi.

Programma presentazioni di novità editoriali, incontri con gli autori, mostre, laboratori, letture animate, percorsi bibliografici, seminari formativi, convegni.

La Biblioteca sostiene progetti promossi da soggetti pubblici e privati, istituzioni scolastiche, culturali, scientifiche ed universitarie, associazioni, fondazioni e imprese del territorio che riguardino attività consone al progetto culturale e alla missione di OgniBene.

## Bibliografie tematiche

Su richiesta, i bibliotecari possono elaborare bibliografie e dossier tematici. La richiesta va inoltrata al personale bibliotecario in sede o via mail all'indirizzo info@bibliotecaognibene.it, che entro 5 giorni lavorativi ne comunica l'esito.

In occasione di giornate particolari e sui temi di rilevanza e attualità, il personale bibliotecario compila bibliografie apposite rese disponibili tramite i canali di distribuzione, in particolare il sito internet e social network.

## Aggiornamento e tirocinio

La Biblioteca organizza incontri di formazione ed aggiornamento, in particolare quelli di *Information literacy*, per acquisire abilità e competenze sul corretto uso dei principali strumenti di ricerca bibliografica: cataloghi bibliografici e banche dati in dotazione. I momenti formativi sono gratuiti e rivolti agli utenti secondo un calendario periodico pubblicato sul sito.

È possibile attivare tirocini curricolari universitari direttamente con la Cooperativa Socioculturale gestore dei servizi bibliotecari in sede e partner dell'Unisalento, con convenzione già stipulata.

## Utilizzo delle sale

La Biblioteca mette a disposizione gratuitamente le sue sale per incontri che abbiano rilievo culturale, come luogo di socializzazione e libero confronto.

Le richieste vanno inviate, almeno 45 giorni prima, all'Ente proprietario che, attraverso la Giunta Comunale, si riserva di approvarle di volta in volta ad integrazione del programma annuale delle iniziative culturali da svolgersi presso la Biblioteca.

Dott.ssa Valeria Dell'Anna – tel.0832682109 - valeria.dellanna@comune.lecce.it

# *3. Rapporti con i cittadini*

Le biblioteche sono creatrici di comunità, raggiungono in modo proattivo nuovi pubblici e utilizzano un ascolto efficace per sostenere la progettazione di servizi che soddisfino le esigenze locali e contribuiscano a migliorare la qualità della vita. Il pubblico ha fiducia nella propria biblioteca e, in cambio, la biblioteca pubblica ambisce a mantenere informata e consapevole la propria comunità in modo dinamico. Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e fruizione del servizio di Biblioteca hanno diritti e doveri.

## Diritti e Doveri

*L'amministrazione comunale si impegna a*:

- finanziare adeguatamente la Biblioteca, con risorse umane, strumentali e tecnologiche tenuto conto delle esigenze della comunità;

- definire ed approvare annualmente gli obiettivi e controllarne il raggiungimento.

*Il personale bibliotecario ha il dovere di*:

- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in Biblioteca o accessibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria o il collegamento remoto con altri servizi;

- assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;

- assicurare all'utente ascolto e fornire informazioni esaustive, corrette e aggiornate sui servizi descritti nella presente Carta, sul patrimonio e sulle attività offerte dalla Biblioteca, sulle potenzialità del portale web e della comunità social.

*L'utente ha il dovere di:*

- rispettare le regole della Biblioteca e le scadenze,
- rispettare gli orari,
- osservare le norme della corretta convivenza civile e reciproca collaborazione, dell'ordine pubblico e del buon costume, l'igiene personale, il divieto di fumare;
- aver cura dei documenti e degli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione;
- essere cortese, corretto, collaborativo con il personale,
- fermarsi in uscita se la barriera "antitaccheggio" attiva la modalità di allarme e attendere l'arrivo del bibliotecario.

L'utente che non rispetta quanto riportato nella presente Carta, è richiamato formalmente e, se recidivo, potrà essere allontanato temporaneamente o permanentemente dalla Biblioteca con provvedimento scritto da parte dell'Ufficio politiche culturali del Comune di Lecce.

## Norme di Comportamento e di utilizzo degli spazi

I frequentatori della Biblioteca sono tenuti a:

- non disturbare l'attività di studio e di lavoro altrui;
- indossare un abbigliamento decoroso e presentarsi in condizioni di igiene personale compatibili con la permanenza in ambienti chiusi frequentati da altre persone;
- trattare le opere appartenenti alle raccolte della Biblioteca con la massima cura;
- rispettare gli arredi, gli strumenti e le apparecchiature della Biblioteca senza danneggiarli e garantendone il corretto uso e la conservazione;

- selezionare la modalità silenziosa per la suoneria del telefono cellulare e le notifiche;
- utilizzare solo le prese elettriche espressamente segnalate per la ricarica di cellulari e altri dispositivi elettronici;
- rispettare il divieto di fumo negli ambienti di lavoro (L. 3/2003). Al fine di impedire l'esposizione al "fumo passivo" o al "vaping passivo", anche l'uso della sigaretta elettronica in biblioteca non è permesso né ai lavoratori né al pubblico (L.128/2016);
- rispettare la raccolta differenziata dei rifiuti (plastica – carta – umido – indifferenziata), smaltendo correttamente i materiali negli appositi contenitori esistenti;
- non danneggiare e non imbrattare i locali e le attrezzature presenti in biblioteca;
- utilizzare correttamente i servizi igienici e non sperperare il materiale di consumo;
- osservare ogni altro obbligo o divieto riportato negli avvisi esposti in sede.

## Risarcimento

Se il documento preso in prestito si smarrisce o si deteriora (con sottolineature, strappi etc.), l'utente deve rimborsarlo al prezzo di mercato. Se il documento non è più in commercio, la somma da corrispondere sarà determinata dal Dirigente.

I danni prodotti alle postazioni internet o ai beni d'arredo, devono essere risarciti pagando la somma necessaria per la riparazione e/o il ripristino.

## Tutela

- **Rapporto con gli utenti –** Il personale della Biblioteca è tenuto a rivolgersi agli utenti con rispetto, cortesia e ad agevolarli nell'utilizzo del servizio, è obbligato a qualificarsi con nome e cognome, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche e ad indossare per tutta la durata del turno di lavoro, il cartellino di riconoscimento.
- **Diritto alla riservatezza –** Ad ogni cittadino è garantito l'accesso ai servizi e la riservatezza dei dati personali.
- **Deroghe –** L'utente ha il diritto di chiedere un appuntamento con il Dirigente per eventuali deroghe a quanto stabilito in questa Carta.
- **Suggerimenti e Reclami –** L'utente, qualora ritenga che il servizio non sia stato svolto nel rispetto delle indicazioni riportate nella Carta dei Servizi, può esporre al Dirigente reclami o suggerimenti scritti a mezzo posta ordinaria o e-mail.

Le risposte scritte saranno comunicate entro 7 giorni lavorativi dalla data del reclamo.

## Qualità del Servizio

La qualità del servizio bibliotecario percepita dagli utenti è condizionata da diversi fattori, alcuni attengono alla professionalità e disponibilità del personale, altri all'utente stesso, alla sua educazione e formazione, altri sono oggettivi, come i tempi di attesa. Per questo la Biblioteca si impegna a fissare e rispettare i requisiti minimi del servizio, direttamente rilevabili dagli utenti, secondo la seguente tempistica:

| DESCRIZIONE OPERAZIONE | TEMPISTICA MASSIMA |
|---|---|
| **Preavviso di chiusura della sede** | 3 giorni lavorativi |
| **Risposta della dirigenza ai reclami scritti** | 7 giorni lavorativi |
| **Servizio "Entra in contatto con OgniBene"** | 3 giorni lavorativi |
| **Tempo di permanenza della prenotazione dei PC** | 15 minuti |
| **Tempo di utilizzo PC - AREA GAMING** | 30 minuti |
| **Tempio di utilizzo personale PC – OFFICINA DIGITALE** | 60 minuti |
| **Tempi di utilizzo PC per lavoro o studio – OFFICINA DIGITALE** | 180 minuti |
| **Tempi di utilizzo consolle e video games** | 30 minuti |
| **Tempi di utilizzo giochi di società** | 180 minuti |
| **Tempi di utilizzo giochi da tavolo** | 180 minuti |
| **Durata consultazione volumi e riviste in sala** | Intero orario di apertura |
| **Durata prestito ordinario** | 31 giorni |
| **Durata prestito interbibliotecario** | 31 giorni |
| **Durata proroghe al prestito** | 15 giorni |
| **Adempimento pratiche di prestito interbibliotecario** | 4 giorni lavorativi |
| **Adempimento pratiche di document-delivery** | 4 giorni lavorativi |
| **Decisione in merito alle richieste di utilizzo delle sale** | 15 giorni lavorativi |
| **Risposta alle prenotazioni di visite guidate e/o didattiche** | 5 giorni lavorativi |

La Biblioteca si impegna ad innalzare i livelli di qualità per l'erogazione dei suoi servizi adottando gli indicatori tratti da "Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane" (Roma, Associazione italiana biblioteche, 2000).

La Biblioteca si propone di attuare ogni iniziativa utile e ogni servizio necessario per conseguire l'obiettivo dell'incremento dell'utenza e del numero di cittadini raggiunti.

# *4. Contatti*

## Per tutti i servizi bibliotecari

Viale De Pietro, 45 - 73100 Lecce
Tel.: +39 0832 404612 Cell.: +39 366 8105839
email: info@bibliotecaognibene.it

Link e indirizzi di posta elettronica per le principali attività e proposte della biblioteca:

- Servizio "Entra in contatto con OgniBene" : https://www.bibliotecaognibene.it/contatti/ o scrivendo direttamente a info@bibliotecaognibene.it
- Prenotare la partecipazione ai laboratori in agenda: https://www.bibliotecaognibene.it/attivita/laboratori/ o scrivendo a prenota@bibliotecaognibene.it
- Prenotare la partecipazione ai corsi in agenda: https://www.bibliotecaognibene.it/attivita/corsi/ o scrivendo a prenota@bibliotecaognibene.it
- Prenotare visite guidate o didattiche per scuole e/o Associazioni: https://www.bibliotecaognibene.it/attivita/visite/ o scrivendo a prenota@bibliotecaognibene.it
- Prenotare la partecipazione, se richiesto, ad eventi o spettacoli in agenda: https://www.bibliotecaognibene.it/attivita/spettacoli/ o scrivendo a prenota@bibliotecaognibene.it
- Consultare il calendario mensile di tutti gli appuntamenti in programma i biblioteca: https://www.bibliotecaognibene.it/agenda/mese/
- Proporre iniziative e collaborazioni: valeria.dellanna@comune.lecce.it ; prenota@bibliotecaognibene.it ; info@bibliotecaognibene.it

## Dirigente della Sezione Biblioteca e Comunicazione Istituzionale

dirigente Arch. Claudia Branca

funzionario referente: dott.ssa Valeria dell'Anna - Ufficio Politiche Culturali del Comune di Lecce

Via Arte della Cartapesta - MUST - tel. +39 0832 682109 - email: valeria.dellanna@comune.lecce.it

La Biblioteca nell'espletamento delle proprie attività relative alla gestione della Biblioteca, si avvale del supporto operativo del personale bibliotecario della **Cooperativa Socioculturale S.C.S.**, attuale aggiudicataria dei servizi bibliotecari.