

## **Carta dei servizi**

### **Biblioteca del Museo Nazionale dell'Ebraismo Italiano e della Shoah**

Il presente documento risponde all'esigenza di descrivere le modalità di erogazione dei servizi e favorire l'accesso agli utenti.

L'adozione di questo documento si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio della Biblioteca e a bilanciare i bisogni informativi e di ricerca degli utenti con l'organizzazione delle attività.

Il presente documento sarà soggetto ad una revisione periodica qualora necessario.

#### **1. LA BIBLIOTECA: SEDE E PATRIMONIO**

La Biblioteca ha sede a Ferrara in Via Piangipane, 81 all'interno del Museo dell'Ebraismo Italiano e della Shoah - MEIS, inaugurato nel 2003.

Scopo della Biblioteca del Museo Nazionale dell'Ebraismo Italiano e della Shoah è raccogliere e conservare la produzione editoriale nazionale ed estera sulla storia degli ebrei in Italia; documentare la principale produzione dedicata alla storia del pensiero e della cultura ebraica nel nostro Paese e nel mondo; diffondere e rendere disponibile il proprio patrimonio.

La Biblioteca, che aderisce al Polo Bibliotecario Unificato Ferrarese – UFE, conserva volumi antichi e moderni sui seguenti temi: ebraismo, storia delle religioni, storia degli ebrei in Italia, storia e cultura ebraica, arte ebraica, letteratura ebraica, antisemitismo, persecuzioni razziali/fascismo, Shoah, Israele, Comunità ebraiche.

#### **1. PRINCIPI GENERALI**

Al fine di assicurarne l'efficace utilizzo, i servizi vengono erogati, nei limiti consentiti dal rispetto delle regole di buon funzionamento e a garanzia dei diritti di tutti gli utenti, ispirandosi al principio della massima disponibilità e collaborazione da parte del personale bibliotecario e al principio della semplificazione delle procedure.

I servizi sono assicurati con continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti o interruzioni saranno comunicati in modo chiaro e tempestivo, con l'impegno ad una pronta ripresa dei servizi volta a ridurre al minimo i disagi all'utenza.

I rapporti tra utenti e personale della biblioteca si fondano sul reciproco rispetto e sulla cortesia

Il catalogo è costituito e implementato nel rispetto delle regole di catalogazione nazionale e degli standard vigenti.

## **2. ACCESSO E CONSULTAZIONE**

Tanto l'accesso alla struttura ed al catalogo quanto la consultazione in sede dei materiali della biblioteca sono consentiti a tutti secondo il principio dell'uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini e le cittadine, senza distinzione di nazionalità, genere, lingua, religione, opinione politica.

La Biblioteca si impegnerà a promuovere e facilitare l'accesso e la fruizione alle persone diversamente abili, e alle persone in condizione di disagio dal punto di vista sociale e/o culturale.

È possibile accedere alla biblioteca durante gli orari di apertura al pubblico:

MARTEDÌ e GIOVEDÌ dalle ore 10.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00

SABATO dalle ore 10.00 alle ore 14.00

La biblioteca è chiusa durante le feste nazionali e le festività ebraiche.

## **3. ORIENTAMENTO E ASSISTENZA**

La biblioteca fornisce l'aiuto necessario per utilizzare al meglio gli strumenti di ricerca e di informazione posseduti, con lo scopo di rendere l'utente il più possibile autonomo nell'uso di tali strumenti e garantire il migliore utilizzo dei servizi bibliotecari

A tal fine la biblioteca:

- fornisce informazioni sulle altre biblioteche del Polo, sul Sistema Bibliotecario, sui servizi e sulle relative modalità di accesso;
- fornisce informazioni e promuove nuovi servizi e iniziative;
- fornisce informazioni sulle attività e collezioni del Museo dell'Ebraismo Italiano e della Shoah
- informa gli utenti sui servizi disponibili online tramite il catalogo del Polo Bibliotecario Ferrarese ed altri cataloghi cooperativi
- assiste gli utenti nell'utilizzo degli strumenti della ricerca catalografica, bibliografica e di informazioni utili allo studio, alla didattica ed alla ricerca
- mette a disposizione strumenti sia cartacei che elettronici per la ricerca di informazioni e di documenti (cataloghi, repertori, enciclopedie, dizionari, banche dati, Internet, ecc.) finalizzati alla ricerca bibliografica e documentale e orienta l'utenza al loro utilizzo

## **4. SERVIZIO DI PRESTITO ESTERNO**

La biblioteca assicura il prestito esterno nel rispetto delle specifiche contenute nel *Regolamento del servizio biblioteca della Fondazione Museo Nazionale dell'Ebraismo Italiano e della Shoah* approvato dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione MEIS il 15.09.2023

La biblioteca garantisce la massima circolazione dei documenti. Per raggiungere tale obiettivo si impegna a:

- effettuare il regolare sollecito dei prestiti esterni scaduti;

- eseguire davanti all'utente la procedura di restituzione;
- offrire la possibilità di prenotare i documenti ammessi al prestito e di prorogare i prestiti in corso, se non prenotati da altri utenti;
- eseguire le operazioni di proroga anche telefonicamente o via email;
- fornire all'utente che lo richieda una ricevuta che attesti la restituzione del documento.

Gli utenti si impegnano a:

- mostrare la tessera di iscrizione alle biblioteche del Polo al momento del prestito.
- comunicare tempestivamente eventuali variazioni dei propri recapiti;
- rispondere dei documenti ricevuti in prestito e della loro integrità;
- restituire i documenti entro la data di scadenza del prestito;
- rispondere tempestivamente ad eventuali solleciti;
- risarcire il danno per documenti deteriorati o smarriti.

Tipologie di documenti esclusi dal prestito esterno

Sono esclusi dal prestito libri antichi, rari, preziosi, documenti su supporto non cartaceo, enciclopedie, dizionari, periodici, libri deteriorati, raccolte librerie private donate alla biblioteca. Possono inoltre essere esclusi dal prestito manuali e testi posseduti in singola copia, nonché tutti i documenti che il Consiglio di Amministrazione riterrà di escludere per particolari esigenze.

I materiali esclusi dal prestito esterno potranno essere consultati in sede sotto sorveglianza e seguendo le cautele previste.

## **5 PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO E DOCUMENT DELIVERY**

Il servizio, nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore, offre all'utente la possibilità di chiedere ad altre biblioteche il prestito di libri e la riproduzione di articoli, o di parti di libri, non disponibili presso la biblioteca, e prevede altresì il prestito e la riproduzione di articoli, o di parti di libri alle biblioteche non aderenti al Polo. Le modalità di erogazione sono normate dal *Regolamento del servizio biblioteca della Fondazione Museo Nazionale dell'Ebraismo Italiano e della Shoah* approvato dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione MEIS il 15.09.2023

Sono esclusi dal prestito interbibliotecario tutti i documenti già interdetti al prestito esterno, oltre, di norma, alle novità editoriali. Eventuali deroghe possono esserci nel prestito tra biblioteche per motivi didattici.

## **6 SERVIZI ONLINE PER L'UTENTE**

I servizi del catalogo online del Polo Bibliotecario Ferrarese consentono all'utente in tempo reale:

- la consultazione della disponibilità del documento e delle eventuali acquisizioni in corso;
- la richiesta di prestito dei documenti;

- la prenotazione dei documenti;
- la proroga dei prestiti in corso e non ancora scaduti;
- il prestito di e-book e la consultazione di riviste e quotidiani elettronici italiani e stranieri, musica, audiolibri e risorse open reperibili in rete;
- la visualizzazione contestuale di tutti gli oggetti digitali correlati ai documenti che sono presenti nella pagina che contiene il risultato della ricerca;
- “le mie ricerche”: la registrazione delle ricerche che sono state effettuate tramite OPAC possono essere salvate e riprese successivamente senza immettere nuovamente i parametri;
- “la mia bibliografia”: la costituzione di una propria bibliografia con i documenti di interesse trovati con OPAC che potrà essere aggiornata in qualsiasi momento aggiungendo o eliminando i documenti;
- “la mia situazione”: il servizio consente l’esame della propria situazione per tutte le biblioteche cui l’utente è abilitato.
- “Chiedi al bibliotecario”: un servizio informativo e di consulenza a distanza per l’utente, integrato nel portale del Polo bibliotecario ferrarese.

## **7 INFORMAZIONE TUTELA E RISERVATEZZA**

La biblioteca del MEIS garantisce che i dati personali degli utenti siano trattati unicamente per la gestione del servizio in modo conforme alla normativa vigente, assicurando agli interessati l’esercizio dei diritti da essa previsti e garantendo la protezione dei dati e la tutela dell’utente mediante le misure definite nella policy per la sicurezza del Polo bibliotecario ferrarese;

La biblioteca garantisce agli utenti l'accesso alle informazioni che li riguardano, in particolare a quelle relative allo stato dei prestiti in corso.

Gli utenti si impegnano a:

- esibire, se richiesto, un documento che comprovi l'identità;
- comunicare indirizzo, recapito telefonico ed indirizzo di posta elettronica, se posseduto, e segnalare tempestivamente eventuali variazioni.

## **8 RECLAMI, OSSERVAZIONI, SUGGERIMENTI**

Qualsiasi violazione dei principi dichiarati nella presente Carta può essere segnalata alla Direzione Fondazione MEIS. Reclami, osservazioni o suggerimenti per il miglioramento dei servizi possono pervenire in forma scritta mediante email alla biblioteca che li comunicherà alla Direzione della Fondazione MEIS.

La Direzione della Fondazione MEIS o la biblioteca forniranno motivata risposta all'utente con la massima celerità, e comunque non oltre trenta giorni dalla presentazione del reclamo, dell’osservazione o del suggerimento.

Gli scritti anonimi o non firmati non verranno presi in considerazione.

La biblioteca rileverà annualmente il grado di soddisfazione dell'utenza, mettendo a disposizione del pubblico - presso il servizio di reference - l'apposita modulistica "La biblioteca che vorrei".

## **9 OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO**

Il funzionamento della biblioteca si ispira a principi di efficienza e di efficacia adottando le soluzioni tecniche, organizzative e di metodo più funzionali allo scopo.

Gli obiettivi e gli standard di prestazione dei servizi sono determinati tenendo conto di quelli definiti dalla Regione Emilia Romagna ai sensi della L.R. 18/2000.

Gli indicatori di misurazione della qualità erogata dal servizio verranno rilevati annualmente mediante questionari di gradimento messi a disposizione dell'utenza.

La Biblioteca promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

La biblioteca mette a disposizione dell'utente differenti canali di comunicazione ed informazione aggiuntivi rispetto al contatto diretto degli operatori, per favorire la promozione dei propri servizi:

il sito web <https://meis.museum/>

i servizi online

la posta elettronica