



Comune di Savignano sul Rubicone



Carta dei Servizi

Approvata dalla Giunta Comunale con delibera n. 28 del 12/3/2025

Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei servizi della Fototeca Marco Pesaresi è un impegno scritto con cui il Comune di Savignano sul Rubicone intende facilitare il rapporto coi cittadini, presentando le caratteristiche dei servizi e impegnandosi a garantire un miglioramento continuo della loro qualità.

I servizi della Fototeca Marco Pesaresi rientrano fra quelli bibliotecari del Comune di Savignano sul Rubicone, secondo i principi generali definitori della biblioteca pubblica e della sua missione contenuti nelle *Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche* dell'IFLA e nel *Manifesto Unesco* sulle biblioteche pubbliche, nel Comunicato di Leuven dell'agosto 1998 emesso da Publica-Azione concertata per le biblioteche pubbliche dell'Unione Europea.

I servizi offerti dalla Fototeca Marco Pesaresi sono liberi, gratuiti, aperti a tutti e trovano limite solo nel rispetto del diritto di fruizione da parte degli utenti e nell'esigenza di tutela e conservazione del patrimonio; gli stessi integrano e sono complementari a quelli della Biblioteca di Palazzo Vendemini. I principi sulla cui base vengono organizzati ed erogati i servizi, sono i seguenti:

- eguaglianza: offrire le medesime opportunità e lo stesso livello qualitativo del servizio a tutti i cittadini a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socioeconomiche;
- imparzialità: trattare con obiettività, giustizia, imparzialità e cortesia tutti i cittadini e assicurare la costante e completa conformità alle leggi ed ai regolamenti, in ogni fase di organizzazione e di erogazione dei servizi;
- continuità: assicurare un servizio regolare, continuo e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, impegnarsi a limitare al minimo i tempi di disservizio;
- partecipazione: garantire e favorire la partecipazione dei cittadini al funzionamento dei servizi, allo scopo di soddisfarne le esigenze, raccogliendo suggerimenti, reclami, proposte e segnalazioni;
- efficacia ed efficienza: ricercare la piena soddisfazione dei cittadini attraverso il miglioramento continuo della qualità e garantire un semplice accesso ai servizi, la

flessibilità degli orari degli uffici a contatto con il pubblico, la competenza e la disponibilità degli operatori, nel rispetto degli standard di qualità previsti;

- chiarezza e trasparenza: assicurare un'informazione chiara, completa e tempestiva sui modi e sui tempi di erogazione dei servizi, sui diritti e sulle opportunità dei cittadini.

La Carta dei Servizi viene aggiornata periodicamente per essere sempre attuale ed in linea con le indicazioni che deriveranno dall'erogazione dei servizi. Alla Carta dei Servizi viene data ampia diffusione per mezzo di tutti i canali di comunicazione con l'obiettivo di raggiungere il più alto numero di cittadini.

A chi si rivolge la Fototeca Marco Pesaresi

La Fototeca Marco Pesaresi si pone quale punto di convergenza delle attività di Savignano sul Rubicone, Città della Fotografia e a tal fine raccoglie, conserva, cataloga, promuove il patrimonio fotografico della città di Savignano sul Rubicone e lo mette a disposizione della comunità, al servizio del territorio. Si profila quindi come un servizio pubblico dedicato alla persona, sia esso cittadino, storico, ricercatore, studente, fotografo, appassionato, ecc. superando la funzionalità divulgativa e di mera ricerca scientifica e implementando strategie di disseminazione in grado di ampliare il target di riferimento, oltre la cerchia degli addetti ai lavori.

Tra i target di riferimento della fototeca si annoverano:

- cittadini;
- fotografi professionisti e amatoriali, appassionati di fotografia;
- operatori culturali, direttori, direttori artistici, curatori, registrar, editori e redattori, photo editor, ricercatori iconografici e in generale gli addetti al settore della fotografia, dell'arte, della grafica e della comunicazione visiva;
- scuole del territorio: ogni anno la Fototeca promuove e avvia una serie di iniziative laboratoriali destinate a studenti di ogni grado, affidate a professionisti fotografi che dialogano con gli insegnanti, al fine di integrare questa esperienza all'interno di uno specifico percorso didattico;
- studiosi, ricercatori, docenti e studenti universitari: la Fototeca intende promuovere e stimolare iniziative di carattere scientifico, didattico e culturale, promuovendo l'organizzazione di eventi, la realizzazione di pubblicazioni, indagini fotografico-documentarie, progetti di ricerca su specifici temi inerenti alla fotografia contemporanea e alla comunicazione visiva, premi e borse di studio;
- turista culturale: la Fototeca si configura come un importante strumento all'interno di una strategia culturale e di marketing turistico, che fa della fotografia uno dei landmark più caratterizzanti di Savignano sul Rubicone;
- stampa, agenzie e operatori del settore: le attività di conservazione, di divulgazione e di promozione del patrimonio iconografico della Città si fondano sulla rete di operatori e professionisti del settore, su cui la città può contare.

Definizione dei principali servizi offerti

- Front-office

Il primo contatto tra l'utente e la Fototeca avviene attraverso il front-office, sia esso fisico che da remoto, utilizzando il catalogo on-line o le informazioni di contatto. La Fototeca è dotata di personale formato e specializzato per fornire un servizio di front office integrato a quello garantito dalla Biblioteca comunale e Biblioteca Ragazzi, collocate nel vicino Palazzo Vendemini; l'integrazione del personale permette l'iscrizione di nuovi utenti ai servizi bibliotecari, la condivisione di nozioni, informazioni

e buone pratiche, nonché di organizzare i turni del personale interno ed esterno in maniera congrua, coinvolgendo eventualmente volontari.

- Consultazione biblioteca fotografica e iscrizione ai servizi bibliotecari

La Fototeca Marco Pesaresi dispone inoltre di un ricco fondo librario, composta da circa 4.000 pubblicazioni, molte delle quali di particolare pregio e rarità, disponibili per la consultazione presso la sede, ed è abbonata alle principali testate specialistiche. Il catalogo delle pubblicazioni disponibili è consultabile nel Polo della Rete bibliotecaria di Romagna e San Marino con l'utilizzo del s/w Sebina Next

I servizi di lettura e consultazione della biblioteca e dell'emeroteca sono organizzati in due sale, con accesso diretto da parte dei lettori e assistenza nella ricerca da parte del personale della Fototeca. Sebbene non sia necessario essere iscritti al sistema bibliotecario per accedere ai servizi di consultazione, presso la Fototeca è possibile effettuare l'iscrizione ai servizi bibliotecari del Polo della Rete bibliotecaria di Romagna e San Marino.

- Consultazione fondi da remoto

I fondi fotografici custoditi presso la Fototeca sono costantemente inventariati e catalogati; il catalogo è su Scoprirete (Rete bibliotecaria del polo di Romagna e San Marino), raggiungibile anche dal sito della fototeca www.marcopesaresi.it attraverso appositi link descrittivi.

- Consultazione archivio fotografico

La consultazione dei documenti conservati nell'archivio fotografico è possibile solo previa prenotazione, inviando una mail a cultura@comune.savignano-sul-rubicone.fc.it oppure telefonando alla fototeca o alla Biblioteca di Palazzo Vendemini nei rispettivi orari di apertura al pubblico.

Per le immagini digitali o scansionate sarà data priorità a una visione su computer anziché alla visione diretta del materiale originale, che sarà possibile solo previa richiesta scritta e autorizzazione del responsabile della Fototeca.

Non è consentito l'accesso diretto nei locali dell'archivio fotografico; la documentazione sarà consegnata direttamente nelle sale di lettura dal personale. L'entità dei materiali fotografici da consultare sarà stabilita di volta in volta sulla base della tipologia della ricerca. L'utente, comunque, si impegna a maneggiare con cura le fotografie, a non toglierle dalle eventuali buste di protezione e a mantenerle nell'ordine in cui sono state consegnate. L'utente è tenuto a riconsegnare integro il materiale ricevuto. È vietato apporre segni, anche a matita, o contrassegnare il materiale consultato. In caso di danneggiamento occorso durante la consultazione è facoltà della Fototeca richiedere un indennizzo commisurato ai danni occorsi.

Chi sottrae fotografie o danneggia intenzionalmente i documenti fotografici verrà denunciato alle autorità competenti.

- Riproduzione, pubblicazione ed esposizione dei documenti

Su richiesta e secondo le tariffe previste, possono essere autorizzate riproduzioni digitali dei materiali conservati presso la Fototeca a scopo di ricerca, studio o pubblicazione. La richiesta con l'indicazione dello scopo per il quale verranno utilizzate le immagini è autorizzata dal responsabile della Fototeca in base alla corrispondenza con le finalità dell'istituto e in relazione con le caratteristiche e lo stato di conservazione dei materiali scelti.

In casi particolari, per collaborazioni con enti pubblici, enti del terzo settore e no-profit, per particolari esigenze di valorizzazione del fondo Pesaresi e di altri fondi o collezioni, potrà essere disposto l'esonero dal pagamento dei costi di riproduzione.

La pubblicazione delle immagini della Fototeca è consentita solo in casi eccezionali, previa autorizzazione del Responsabile, valutando le richieste compatibili con le

finalità della Fototeca, nel rispetto del diritto d'autore; dovrà essere indicata le specifiche dell'opera originale (autore, titolo, data, fondo di provenienza, ecc.) e l'indicazione della fonte di provenienza dell'immagine: *Comune di Savignano sul Rubicone – Fototeca Marco Pesaresi*. Il richiedente dovrà inoltre assolvere tutti gli eventuali obblighi nei confronti degli autori e di tutti gli aventi diritto.

In ogni caso è vietato qualsiasi uso di tipo pubblicitario, reclamistico e propagandistico e in contesti in cui viene offesa la dignità personale e si ledono i diritti delle persone.

È ammesso in casi eccezionali il prestito di fotografie originali conservate negli archivi della Fototeca, esclusivamente per iniziative espositive; in questo caso il richiedente dovrà:

- 1) presentare apposita richiesta scritta, di norma almeno 60 giorni prima dell'inaugurazione della mostra;
- 2) acquisire le necessarie autorizzazioni e liberatorie da parte degli autori e/o detentori dei diritti sulle fotografie richieste, da fornire in copia alla Fototeca; qualora il prestito riguardi fotografie del Fondo Pesaresi, l'autorizzazione verrà rilasciata direttamente dal Comune di Savignano sul Rubicone, che ne detiene i diritti in base all'accordo sottoscritto con gli eredi e dietro nulla osta da parte degli eredi, detentori dei diritti morali;
- 3) sostenere i costi del trasporto in partenza e arrivo delle fotografie, con adeguata attenzione nell'imballaggio che dovrà essere realizzato a "regola d'arte"; i trasporti dovranno avvenire con corrieri specializzati in trasporti d'arte;
- 4) stipulare apposita polizza assicurativa "da chiodo a chiodo", da fornire in copia alla Fototeca;
- 5) occuparsi e farsi carico delle spese di comunicazione, organizzazione, custodia, pulizie, ecc.
- 6) trasmettere alla Fototeca copia della documentazione prodotta: cataloghi, brochures, dépliant, manifesti, ecc.
- 7) attenersi alle indicazioni fornite nelle indicazioni relative al copyright e alla provenienza dalla Fototeca Marco Pesaresi, ai testi delle didascalie, foto-stampa, ecc.

- Consulenza per progetti di ricerca e didattica

Il personale referente dell'archivio fotografico è a disposizione dell'utenza, a supporto e consulenza per curatela e produzione di mostre, pubblicazioni, progetti didattici e di ricerca, ecc.

- Visite guidate

In occasione di mostre ed eventi specifici, la Fototeca proporrà visite guidate e laboratori, sia aperti al pubblico che riservate alle scuole di ogni ordine e grado, dalle scuole dell'infanzia alle secondarie di secondo grado.

- Bookshop e gift shop

È previsto l'allestimento di un piccolo bookshop, per la vendita dei cataloghi e di un gift shop, dove si potranno trovare gadget personalizzati.

L'orario di apertura al pubblico è stabilito dal Responsabile del servizio comunale competente, compatibilmente con il personale assegnato e in armonia con il principio di massima accessibilità e fruibilità da parte dei cittadini; viene pubblicato sui siti internet di riferimento e mediante apposita cartellonistica presso la sede.

Al di fuori degli orari di apertura della Fototeca è possibile accedere ai servizi negli orari di apertura della Biblioteca di Palazzo Vendemini, previo appuntamento.

Negli spazi della Fototeca è in funzione un servizio di wi-fi libero.

Diritti e doveri

Tutti i soggetti coinvolti nella organizzazione e fruizione del servizio della Fototeca hanno diritti e doveri, in particolare:

- il personale deve:

- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili sede o accessibili da remoto;
- assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;

- l'utente deve:

- rispettare le regole della Fototeca, le scadenze, pagare le tariffe stabilite;
- rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare e le altre regole messe in atto a tutela del patrimonio della Fototeca;
- rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione essere cortese, corretto, collaborativo con il personale.

Informazione, partecipazione e volontariato

Il Comune di Savignano sul Rubicone riconosce come fondamentale la partecipazione sociale dei cittadini, singoli o riuniti in associazioni comitati o altre forme, alla vita della Fototeca. La Fototeca incoraggia la partecipazione attiva e consapevole dei cittadini alla vita culturale della comunità, promuovendo iniziative ed incontri su temi legati alla fotografia, alla comunicazione visiva, alla storia della visione, alla grafica e all'editoria specializzati, ecc.

Monitoraggio e valutazione

Il personale presente garantisce modalità e forme attraverso le quali qualsiasi utente possa rivolgere segnalazioni, richieste, suggerimenti ai quali dovrà essere data risposta per scritto o a voce, che verranno accolti, quando ve ne sia la possibilità ed esista compatibilità con gli obiettivi generali e i programmi della Fototeca.

Saranno implementati sistemi di monitoraggio e valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza, quali questionario di gradimento sui servizi forniti e scheda di rilevazione dei visitatori.

L'analisi annuale dei risultati forniti dell'indagine quantitativa e qualitativa servirà per implementare strategie di miglioramento, comunicazione e promozione dei servizi offerti al pubblico. Saranno organizzati momenti di condivisione dei risultati, compatibilmente con le strategie elencate all'interno del piano di disseminazione.

Recapiti:

Fototeca comunale "Marco Pesaresi"
Corso Vendemini, n. 57
47039 Savignano sul Rubicone (FC)
Tel. 0541.801029

Rif. Massimiliano Ottaviani
c/o Ufficio Cultura 0541 944017

E-mail: cultura@comune.savignano-sul-rubicone.fc.it
Sito www.marcopesaresi.it