

CARTA DEI SERVIZI

**BIBLIOTECA COMUNALE “GIOVANNI ANTONIO BATTARRA”
BIBLIOTECA COMUNALE “LEDINO CASADEI” DI GEMMANO
CENTRO LETTURA “CARCANO” DI MONTEFIORE CONCA
BIBLIOTECA COMUNALE DI MONTESCUDO-MONTECOLOMBO
BIBLIOTECA COMUNALE “MODESTI” DI SALUDECIO
BIBLIOTECA COMUNALE “GIUSEPPE TASINI” DI SAN CLEMENTE**

Validità 2018-2021



**Comune di
Coriano**



**Comune di
Gemmano**



**Comune di
Montescudo - Monte Colombo**



**Comune di
Montefiore Conca**



**Comune di
Saludecio**



**Comune di
San Clemente**

CARTA DEI SERVIZI

1.0 PREMESSE

1.1 PRINCIPI. La Biblioteca Comunale “Battarra” e le Biblioteche e i Centri lettura ad essa collegati (Gemmano, Montefiore Conca, Montescudo-Monte Colombo, San Clemente e Saludecio) sono istituti, di proprietà degli Enti Pubblici di riferimento, che concorrono a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, all’informazione, alla documentazione secondo quanto previsto dalla Costituzione Italiana e dal manifesto IFLA/UNESCO sulle biblioteche pubbliche. Questi Istituti svolgono inoltre un servizio di documentazione per le realtà territoriali di riferimento. L’esperienza positiva attivata nell’ultimo decennio del Servizio di gestione associata del Servizio bibliotecario fra gli istituti culturali sopra richiamati ha dato vita ad una realtà importante per la Provincia di Rimini e di rilievo nella Regione Emilia-Romagna.

1.2 LA CARTA DEI SERVIZI. La Biblioteca Comunale “Battarra” e le Biblioteche e i Centri lettura si dotano di questo strumento in ottemperanza della Legge Regionale dell’Emilia-Romagna n. 18/2000 “Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali” e sulla base delle “Linee guida per la redazione della carta dei servizi delle biblioteche” redatte dall’Istituto per i Beni Artistici Culturali e Naturali della Regione Emilia-Romagna – Soprintendenza per i beni librari e documentari (IBACN 8 giugno 2007).

1.3 A COSA SERVE LA CARTA DEI SERVIZI. La Carta dei servizi definisce tutti i servizi che la Biblioteca “Battarra” e le Biblioteche e i Centri lettura erogano, le loro modalità d’uso, le forme di controllo. La Carta dei servizi rappresenta l’impegno che la biblioteca prende con i suoi utenti per la qualità dei servizi offerti, ed è predisposta al fine di offrire uno strumento di controllo agli utenti e di dare all’Amministrazione Comunale un punto di riferimento certo per la verifica dei livelli di qualità dei servizi erogati, che s’impegna a garantire e a controllare periodicamente.

1.4 DOVE VIENE APPLICATA. Gli articoli della Carta dei Servizi sono efficaci integralmente per la Biblioteca Comunale “Battarra”. Inoltre i principi generali valgono anche per le Biblioteche e i Centri Lettura di Gemmano, Montescudo-Monte Colombo, Montefiore Conca, San Clemente e Saludecio sulla base della Convenzione firmata fra le Amministrazioni Comunali in data 21 giugno 2018. I servizi specifici delle Biblioteche e dei Centri lettura vengono regolati sulla base delle effettive possibilità di ogni Centro. La Biblioteca Comunale “Mariotti” di Morciano di Romagna, firmataria della Convenzione il 21 giugno 2018, continuerà ad operare invece sulla base di una propria Carta dei servizi (approvata con delibera G.C. n. 151 del 20.12.2007).

2.0 PRINCIPI GENERALI

2.1 UGUAGLIANZA. I servizi della Biblioteca “Battarra” e delle Biblioteche e dei Centri lettura sono forniti sulla base dell’uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, razza, religione, nazionalità, lingua, opinione politica, condizione sociale o grado d’istruzione.

2.2 PRIVACY. La Biblioteca “Battarra” e le Biblioteche e i Centri lettura rispettano la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

2.3 GRATUITÀ. Il servizio di consultazione dei documenti posseduti ed il prestito sono gratuiti come previsto dall’art. 12, comma 2, della L.R. 18/2000 “Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali”.

2.4 IMPARZIALITÀ E CONTINUITÀ. I servizi sono erogati secondo principi di obiettività,

imparzialità, equità, continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio saranno ampiamente e preventivamente annunciati, adoperandosi attivamente per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa dei servizi.

2.5 ACCESSIBILITÀ. I servizi devono essere fisicamente accessibili a tutti. La Biblioteca "Battarra" è priva di barriere architettoniche per i portatori di handicap. Le Biblioteche e i Centri lettura sono attrezzati per far fronte alle necessità di accesso dei portatori di handicap.

2.6 CATALOGO. La biblioteca comunale "Battarra" e le Biblioteche e i Centri lettura aderiscono al Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN) e condividono con le altre biblioteche della Rete bibliotecaria di Romagna e San Marino i servizi, le risorse documentarie e il catalogo in linea "Scoprirete".

2.7 ORARI. La Biblioteca Comunale "Battarra" effettua orari di apertura ampi ed adeguati alle esigenze della Comunità servita. Le Biblioteche e i Centri lettura, nell'ambito delle loro funzioni di presidi territoriali ed in rapporto con la Biblioteca "Battarra", hanno orari d'apertura idonei a svolgere questa funzione.

2.8 EFFICIENZA ED EFFICACIA. Il funzionamento della Biblioteca "Battarra" e delle Biblioteche e dei Centri lettura si ispira a principi di efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato) e di efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza).

2.9 COOPERAZIONE. La Biblioteca "Battarra" e le Biblioteche e i Centri lettura partecipano attivamente alla cooperazione interbibliotecaria come facenti parte della Rete Bibliotecaria di Romagna e San Marino.

2.10 PERSONALE. I bibliotecari operano in piena autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali ed internazionali, nella organizzazione tecnica del servizio. Il responsabile della Biblioteca "Battarra" propone annualmente all'Amministrazione Comunale di Coriano le necessità economiche dell'Istituto da inserire nel Bilancio di previsione. Queste proposte saranno accolte, o meno, secondo le disponibilità dell'Ente. Lo stesso avviene per le altre biblioteche e Centri lettura. Il personale della Biblioteca "Battarra" è composto da due bibliotecari, di cui uno è il responsabile. La Biblioteca "Battarra" e le Biblioteche e i Centri lettura si avvalgono per la loro attività inoltre dell'apporto dei volontari del Servizio Civile Nazionale, di membri della Cooperativa Unitaria Pensionati e dell'AUSER, di ragazzi in stage dalle scuole superiori e Università della Provincia di Rimini, dei volontari iscritti nell'Albo dei volontari di ogni singolo Comune.

3.0 SEDI

3.1 BIBLIOTECA COMUNALE "GIOVANNI ANTONIO BATTARRA". La Biblioteca Comunale, nata nel 1977, ha sede dal maggio 1995 nello stabile al piano terra di Via Martin Luther King 13, 47853 Coriano. Tel. 0541.657113, e-mail: biblioteca@comune.coriano.rn.it. Sito: www.comune.coriano.rn.it, pagina biblioteca. La sede non ha barriere architettoniche. Ha una dotazione libraria complessiva al 31.12.2017 di 112.407 volumi (102.689 volumi della sezione adulti, 9.718 volumi della Sezione Ragazzi). Essa ha una superficie di ca. 450 mq. più il soppalco interno (ca. 80 mq.) ove è collocato lo spazio audiovisivi (2 posti attrezzati) e l'Ufficio del responsabile. Lo spazio della Biblioteca è diviso fra la Sezione Ragazzi (dotata di 12 posti), la sala lettura adulti (dotata di 24 posti), l'ingresso con il banco per i prestiti al pubblico e due postazioni internet. All'interno della Sala c'è un "compattatore" (per 40.000 volumi), 8 grandi librerie per i volumi a scaffale aperto e uno spazio per l'emeroteca. La Biblioteca usufruisce di un servizio WI- FI per i propri utenti. All'esterno, dispone di un magazzino librario di ca. 200 mq. con un compactatore per 50.000 volumi. Dispone di una sala riunioni da 70 posti. All'interno della biblioteca, in idoneo spazio è collocate l'Archivio Storico Comunale.

Orario d'apertura: 1 settembre/30 giugno lunedì 14.00-19.00, martedì 10.00-13.00 14.00-17.00, mercoledì 14.00-19.00, giovedì 10.00-13.00 14.00-17.00, venerdì 14.00-19.30, sabato 8.30-12.30. Per un totale di ore d'apertura settimanale 31,30. 1 luglio/31 agosto: lunedì e giovedì 14.00-19.00, martedì, mercoledì, venerdì 8.30-13, sabato chiuso. Per un totale di ore d'apertura settimanali 23,30.

3.2 BIBLIOTECA COMUNALE "LEDINO CASADEI" DI GEMMANO. Il Centro Lettura "Casadei" di Gemmano ha aperto ad ottobre 2012. E' ubicato al primo piano del palazzo antistante il Municipio in Piazza Roma, in Via Castello, 2, 47855 Gemmano. Tel. 0541.854060. Ha al 31 dicembre 2017 ca. 7.000

volumi (compresi quelli della Sezione ragazzi). La dotazione libraria comprende una ampia sezione naturalistica, con una raccolta specializzata di testi dedicata ai pipistrelli. Esso ha una superficie di ca. 50 mq., ed utilizza per gli incontri la sala comunale “Piliteri” a fianco. Sono disponibili 4 posti lettura.

Orario d’apertura: martedì e venerdì 14.00-17.00, per un totale di ore d’apertura settimanali 6. Chiusura estiva: agosto.

3.3 CENTRO LETTURA “CARCANO” DI MONTEFIORE CONCA. Il Centro lettura “Carcano” di Montefiore Conca ha aperto il 19 ottobre 2008 ed è ubicato al primo piano presso la Casa della Cultura “Giovanni Spadolini” (in Via Europa, 96). Ha una dotazione complessiva di ca. 3.000 volumi. Esso ha una superficie di ca. 60 mq. e dispone di 10 posti lettura.

Orario d’apertura: sabato 15.00-18.00. Chiusura estiva luglio-agosto.

3.4 BIBLIOTECA COMUNALE DI MONTESCUDO-MONTECOLOMBO. Con la fusione dei due Comuni avvenuta a seguito del referendum popolare dell’1 gennaio 2016 è in corso di aperture una nuova biblioteca unificata delle due realtà presso le ex Scuole elementari di Taverna, adeguatamente ristrutturate. La sua apertura è prevista entro l’autunno 2018.

I due Centri lettura erano nati nel 2006. Complessivamente possedevano al 31 dicembre 2016 8.400 volumi. Nel 2017 i due Centri lettura sono stati chiusi in attesa dell’apertura della nuova sede.

3.5 BIBLIOTECA COMUNALE “PUBBLIO FRANCESCO MODESTI” DI SALUDECIO. Il Centro lettura “Modesti” di Saludecio ha aperto a dicembre 2008, ed è ubicato al primo piano del Palazzo Comunale (in Piazza Santo Amato Ronconi, 4. Tel. 0541.869730 0541.981621, e-mail biblioteca.saludecio@provincia.rimini.it). È dotato di servoscala per disabili. Ha al 31 dicembre 2017 una dotazione complessiva di circa 17.000 volumi (compresi quelli della Sezione ragazzi). Esso ha una superficie di ca. 130 mq., suddivisi in 4 stanze, compreso l’archivio storico, più una sala polivalente di ca. 80 mq. (per riunioni e mostre). Sono disponibili 32 posti lettura e due postazioni internet e servizio wi-fi.

Orario d’apertura: lunedì 15.00-18.00, giovedì 15.00-18.00, sabato 9.00-12,00 per un totale di ore d’apertura settimanali 9. Chiusura estiva ad agosto/settembre.

3.6 BIBLIOTECA COMUNALE “GIUSEPPE TASINI” DI SAN CLEMENTE. Il Centro Lettura “Tasini” di San Clemente ha aperto a gennaio 2011. E’ ubicato in un edificio a due piani, antistante il Municipio, in Piazza Mazzini 3 (tel. 0541.862446 biblioteca@sanclemente.it). Al 31 dicembre 2017 ha una dotazione complessiva di ca. 14.500 volumi (compresi quelli della Sezione ragazzi). Esso ha una superficie complessiva di ca. 100 mq. Sono disponibili 18 posti lettura, una saletta “piccoli lettori”, 2 postazioni internet e servizio wi-fi.

Orario d’apertura: lunedì 9.00-12.00, martedì 11.00-12,30 14,30-18,00, giovedì 14.30-17,30, venerdì 8,30-12,30, sabato 9.00-12,00, per un totale di ore d’apertura settimanali 18. Chiusura estiva ad agosto/settembre.

Ogni anno verrà compilata dalla Biblioteca Comunale “Battarra” una statistica inerente il posseduto e i prestiti delle biblioteche. Essa sarà pubblicata sul sito www.comune.coriano.rn.it, pagina biblioteca.

4.0 I SERVIZI

Indicazioni valide integralmente per la Biblioteca Comunale “Battarra” di Coriano e secondo le possibilità per le altre biblioteche e Centri Lettura.

4.1 ACCESSO. Tutti possono accedere ai servizi bibliotecari, purchè dotati di tessera personale di iscrizione di una biblioteca della Rete Bibliotecaria di Romagna e San Marino. Sono servizi gratuiti: la consultazione in sala a scaffale aperto, l’emeroteca, l’utilizzo della postazione internet, il servizio WI-FI, il prestito. Sono servizi a pagamento per la Biblioteca “Battarra”: il prestito di materiali audiovisivi (CD, VHS, DVD), la visione o l’ascolto in loco di materiali audiovisivi, il servizio di fotocopie, la stampa di documenti da propri dispositivi informatici (chiavette usb), i costi dei prestiti interbibliotecari.

Il lettore è tenuto a trattare con la massima cura tutti i materiali ricevuti in consultazione o in prestito.

4.2 TESSERA D’ISCRIZIONE. Possono iscriversi alla biblioteca e alle biblioteche e Centri lettura tutti i cittadini italiani e stranieri che presentino un documento d’identità valido e forniscano il codice fiscale. La tessera d’iscrizione ai servizi della biblioteca costa per la Biblioteca “Battarra” E. 3,00 una tantum. E’

gratuita l'iscrizione invece negli altri Centri lettura. Essa consente di usufruire dei servizi di prestito personale, di consultazione e informazione bibliografica, di accesso alla postazione internet, di utilizzo del sistema WI-FI. La tessera d'iscrizione è riconosciuta in tutte le biblioteche della Rete Bibliotecaria di Romagna e San Marino (gli istituti culturali presenti nelle provincie di Rimini, Forlì-Cesena e Ravenna e nella Repubblica di San Marino), previa abilitazione la prima volta. Viceversa da noi per le tessere delle altre biblioteche del Rete Bibliotecaria di Romagna e San Marino. Per gli utenti della Biblioteca "Battarra" è possibile abilitare la propria tessera al prestito del materiale audiovisivo al costo di E. 12,00 una tantum. Gli utenti sono tenuti a comunicare tempestivamente eventuali cambi d'indirizzo e numero telefonico.

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Tessera personale	Tempo di consegna	Immediato
	Modalità	Occorre un documento d'identità valido e fornire il proprio codice fiscale.
	Validità	Illimitata nel tempo nell'ambito della Rete bibliotecaria di Romagna e San Marino.
	Costo	Per Coriano E. 3 una tantum. Gratuita presso le altre Biblioteche e Centri lettura. In caso di perdita la ristampa della tessera costa E. 1.

4.3 CONSULTAZIONE. Tutti i materiali (libri, DVD, CD) delle biblioteche sono in rete, visibili su Scoprirete. La consultazione dei materiali a scaffale aperto è libera. Gli utenti sono tenuti però a depositare la propria tessera d'iscrizione personale al banco d'ingresso. Le borse vanno depositate negli appositi armadietti. Per la richiesta del materiale della Biblioteca "Battarra" nel compattatore e in magazzino occorre chiedere al personale bibliotecario al banco. È permessa la consultazione di libri propri nelle sale della biblioteca. L'ultima annata dei periodici è disponibile in emeroteca; per i numeri delle annate precedenti occorre chiedere al personale bibliotecario al banco.

I documenti collocati a scaffale aperto sono immediatamente accessibili da parte dell'utente. La consegna in consultazione dei materiali collocati in magazzino verrà effettuata entro 5 minuti dalla richiesta.

4.4 SERVIZIO D'INFORMAZIONE. Il personale della biblioteca fornisce assistenza agli utenti per la consultazione dei cataloghi, per ricerche informative e documentarie. I cataloghi automatizzati, cartacei o a stampa, i collegamenti internet a banche dati remote disponibili e funzionanti per l'uso pubblico, sono direttamente accessibili da parte degli utenti o rivolgendosi al personale di servizio. L'assistenza nelle ricerche, salvo particolari esigenze di servizio, viene data al momento della richiesta.

4.5 POSTAZIONI INTERNET. La Biblioteca "Battarra" e le altre biblioteche e Centri lettura offrono l'accesso a internet per soddisfare le esigenze di ricerca degli utenti in coerenza con la missione e gli obiettivi di studio, ricerca e documentazione della biblioteca. Alla postazione si accede digitando il codice identificativo (corrispondente al numero di tessera della biblioteca) e la password fornita dalla biblioteca: tale procedura consente l'identificazione dell'utente nel tempo di utilizzo della postazione. Per ragioni tecniche la biblioteca non è in grado di assicurare agli utenti la riservatezza dei percorsi di ricerca compiuti durante la navigazione in rete. Il servizio internet è gratuito. Esso è a disposizione di tutti gli utenti iscritti alla Biblioteca "Battarra" e alle biblioteche e Centri Lettura dai 15 anni; per i giovani sotto i 15 anni è possibile l'utilizzo solo previa autorizzazione di chi ne esercita la potestà. L'utente può usufruire di non più di una sessione al giorno della durata di 30 minuti. Per l'utilizzo delle postazioni si procederà ad una compilazione di una lista di attesa. Sui PC delle biblioteche non è consentito: immettere dati e programmi; alterare, rimuovere o danneggiare applicazioni e configurazioni software e hardware. Le postazioni internet hanno protezioni contro l'accesso a siti pornografici. Gli utenti possono stampare i risultati delle loro ricerche su internet. Per le stampe in formato A4 è previsto un costo di E. 0,10 in bianco e nero, di E. 0,25 a colori. Il download su supporti personali (CD rom o chiave USB) è consentito ed è gratuito.

Postazioni internet	Numero postazioni riservate ai lettori	2 a Coriano, 2 a San Clemente, 2 a Saludecio
	Accesso	Sono a disposizione di tutti gli utenti iscritti alla Biblioteca aventi 15 anni; per i giovani sotto i 15 anni è possibile l'utilizzo solo previa autorizzazione di chi ne esercita la potestà. Si accede digitando il codice identificativo fornito dalla biblioteca e la password scelta dall'utente.
	Modo	Su prenotazione per un max di 30 minuti per persona per giorno.
	Costo	Il servizio è gratuito. E' previsto solo un rimborso spese per le stampe. E. 0,10 per foglio in b/n A4. E. 0,25 per foglio A4 a colori

4.6 WI-FI. Presso la Biblioteca comunale "Battarra" è attivo, dal mese di febbraio 2007, il servizio di connessione alla rete Internet mediante l'utilizzo della tecnologia *Wireless Fidelity (wi-fi)*. Ciò permette a chiunque sia in possesso di un PC portatile di potersi collegare ad Internet all'interno della Biblioteca. Il servizio ha l'obiettivo di migliorare l'accesso dei cittadini all'informazione e alla conoscenza facilitando le attività di studio, ricerca e documentazione. Il servizio è fruibile durante gli orari di apertura della Biblioteca, gratuito e non limitato temporalmente.

Le credenziali di accesso al servizio wi-fi sono: un codice di identificazione dell'utente (*username*, corrispondente al numero di tessera della Biblioteca) e una parola chiave (*password*) iniziale fornita dalla Biblioteca.

4.7 RIPRODUZIONI. La Biblioteca "Battarra" effettua servizio di fotocopie dei documenti posseduti negli orari d'apertura. Per la fotocopatura in formato A4 in bianco e nero sono dovuti E. 0,10, a colori 0,25 per pagina; in formato A3 in bianco e nero sono dovuti E. 0,20, E. 0,50, a colori per pagina, come rimborso spese dei materiali e delle attrezzature utilizzate. Il servizio di riproduzione viene effettuato in conformità a quanto previsto dalla legge italiana e dalle direttive europee sul diritto d'autore sul copyright (L. 633 del 22.04.1941, L. 248 del 18.08.2000 e successive modifiche). E' possibile fotocopiare per uso personale e di studio massimo il 15% delle pagine di una monografia e di un periodico. La biblioteca non è responsabile di eventuali infrazioni alle norme vigenti commesse dagli utenti.

Fotocopie	Tempi	Immediati
	Limiti	Accesso riservato ai lettori iscritti alla rete bibliotecaria di Romagna e San Marino e limitatamente ai documenti posseduti dalla Biblioteca. Il servizio di riproduzione è conforme a quanto previsto dalla legge italiana ed alle direttive europee sul diritto d'autore.
	Costo	E. 0,10 per formato A4 b/n; E. 0,20 a colori E. 0,20 per formato A3 b/n; E. 0,50 a colori

5.0 PRESTITI

5.1 SERVIZIO DI PRESTITO. La Biblioteca "Battarra" e le biblioteche e i Centri lettura effettuano servizio di prestito a cui si può accedere previa iscrizione. Il prestito è personale e non deve essere assolutamente trasferito ad altro utente. L'utente è tenuto a controllare l'integrità dei documenti presi a prestito. Al rientro del documento verrà controllata l'integrità dello stesso e degli eventuali allegati. Non sono ammessi al prestito lettori con pendenze in corso con altre biblioteche.

E' consentito il prestito di un massimo di 3 volumi e di 3 pezzi audiovisivi per persona. Per i libri la durata del prestito è di 31 giorni ed è possibile una proroga di 15 giorni a partire dalla data di scadenza, qualora il testo non sia già stato richiesto da altri. E' possibile prenotare un documento in prestito che resterà a

disposizione per 3 giorni dopo la restituzione effettiva e l'avviso telefonico. Per i materiali audiovisivi la durata del prestito è di 7 giorni e non è possibile alcuna proroga.

Sono esclusi dal prestito tutti i materiali che riportino un'indicazione di esclusione sul catalogo o sull'opera stessa, i volumi di consultazione, i periodici, le opere librarie pubblicate prima del 1960.

Gli utenti sono tenuti a restituire i documenti nei termini previsti. In caso di danno o smarrimento del documento ricevuto in prestito, l'utente è tenuto al riacquisto immediato. Per i documenti fuori commercio, l'utente dovrà rifondere il prezzo/valore di mercato del documento stesso. La biblioteca rimane proprietaria del documento danneggiato.

L'utente che non restituisce puntualmente un documento ricevuto in prestito, riceverà un sollecito telefonico entro 5 giorni. Se il ritardo supererà la durata di 10 giorni l'utente dovrà pagare una sanzione pecuniaria di E. 3,00 per ogni settimana di ritardo. Fino al versamento della penale l'utente è sospeso dal servizio di prestito presso la biblioteca.

La consegna dei documenti disponibili per il prestito è immediata.

Il responsabile della Biblioteca ha facoltà di richiedere, per motivi eccezionali, in qualsiasi momento la restituzione immediata di un documento concesso a prestito, anche qualora il prestito non sia scaduto. Il responsabile della Biblioteca ha facoltà di concedere in prestito, per motivi eccezionali, materiali esclusi dal prestito.

È possibile segnalare al personale della biblioteca per l'eventuale acquisto, se compatibile con le politiche di acquisizione della biblioteca, i volumi desiderati.

Prestito di libri	Tempo max di attesa	Immediato
	Numero massimo di volumi concessi	3 volumi. Sono esclusi dal prestito i volumi di consultazione, i periodici, le opere librarie pubblicate prima del 1960
	Durata del prestito	31 giorni; è possibile una proroga di 15 giorni
	Modalità di richiesta di proroga	Comunicazione di persona, via e-mail, telefonica
	Durata della proroga	15 giorni
	Limitazioni alla proroga	Sono esclusi i documenti in consultazione e quelli prenotati
Prenotazione dei documenti non disponibili perché a prestito	Effettuazione	Immediata
	Modalità di prenotazione	Comunicazione di persona, via e-mail, telefonica; prenotazione tramite il servizio Scoprirete
	Costo del servizio	Gratuito
	Telefonata di avviso dopo il rientro del documento prenotato	Entro 2 giorni lavorativi dal rientro
	Tempo entro il quale ritirare il documento	Entro 3 giorni lavorativi

Sollecito prestiti scaduti	Tempo	Avviso telefonico dopo 5 giorni dalla scadenza
	Sanzioni	Se il ritardo supererà la durata di 10 giorni l'utente dovrà pagare una sanzione pecuniaria di E. 3,00 per ogni settimana di ritardo. Fino al versamento della penale l'utente è sospeso dal servizio di prestito presso la biblioteca.

5.2 PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO. Il servizio di prestito interbibliotecario assicura all'utente che ne fa richiesta il reperimento dei volumi non posseduti dalla biblioteca, ottenendone prestito da parte di altri istituti culturali. La richiesta di prestito interbibliotecario va presentata al personale della biblioteca al banco d'ingresso. Per un massimo di tre volumi. All'utente è richiesto il pagamento delle spese di spedizione a nostro favore più gli oneri della biblioteca prestante (il cui valore varia da realtà a realtà). Sono esclusi dal prestito tutti i materiali audiovisivi, i volumi di consultazione, i periodici.

Prestito interbibliotecario	Tempo entro cui viene inviata la richiesta	2 giorni lavorativi
	Tempo entro cui il documento arriva al lettore	Dipende dalla Biblioteca prestante; il tempo di arrivo non supera di norma i 10 giorni lavorativi.
	Costo del servizio	Spese di spedizione per la biblioteca richiedente più quello chiesto dalla Biblioteca prestante.
Prestito interbibliotecario internazionale	Non si effettua	

5.3 DOCUMENT DELIVERY. Per finalità di studio e di ricerca è possibile chiedere la riproduzione digitale dei documenti delle biblioteche, nei limiti previsti dalle norme in materia di diritto d'autore. Inoltre il servizio di *document delivery* fornisce agli utenti riproduzioni di documenti reperiti presso altre biblioteche. Per gli utenti delle biblioteche della Rete Bibliotecaria di Romagna e San Marino il servizio è gratuito. Per gli altri sarà richiesto il rimborso spese delle pagine fotocopiate più le spese di spedizione.

6.0 SEZIONE RAGAZZI

La Sezione ragazzi è aperta a tutti i bambini e ragazzi dai 5 ai 14 anni. Il servizio è gratuito.

Il personale della biblioteca si rende disponibile per favorire le attività di lettura, la consultazione dei materiali, il gioco e la socializzazione. È inoltre disponibile per offrire informazioni e orientamento a genitori, insegnanti, educatori e animatori.

La Sezione ragazzi effettua servizio di prestito personale ai bambini e ragazzi, previa presentazione della tessera d'iscrizione. È richiesta l'autorizzazione al prestito di chi esercita la potestà sul minore.

La Sezione ragazzi collabora con le scuole del territorio a progetti finalizzati alla promozione della lettura. La biblioteca inoltre organizza visite guidate per le scolaresche per l'apprendimento del corretto utilizzo dei servizi bibliotecari.

I fondi librari della Sezione ragazzi sono disponibili per un prestito alla classe (di Scuola elementare o Scuola media) dietro la richiesta e la responsabilizzazione di un insegnante.

7.0 SEZIONE AUDIOVISIVI

La Biblioteca Comunale “Battarra” ha attivato dal 2003 un servizio prestiti del materiale audiovisivo sulla base della modifica normativa riguardante il “diritto d’autore” (L. 18 agosto 2000, n. 248, art. 3 punto 1, ad integrazione e modifica della L. 22 aprile 1941, n. 633, art. 69 punto 1 art. b). Sulla base di questa normativa i prestiti sono consentiti solo 18 mesi dopo la data della pubblicazione. La biblioteca possiede 1.850 CD, 5.863 VHS, 4.284 DVD. Gli utenti possono prendere in prestito 3 pezzi multimediali per un massimo di 7 giorni, nel rispetto delle norme fissate dalle direttive di legge interne e comunitarie. Dal prestito sono esclusi i materiali audiovisivi prodotti a documentazione di manifestazioni ed eventi locali.

Potranno usufruire del servizio di prestito solamente gli utenti che hanno compiuto 15 anni. Per i minori (dai 15 ai 18 anni) occorre l’autorizzazione di chi esercita la potestà sul minore. Varranno le esclusioni al prestito del materiale vietato ai minori di 18 anni per coloro che ancora non avessero raggiunto questa età.

L’utente è personalmente responsabile dei materiali ricevuti in prestito e non può prestarli ad altri.

L’utente che smarrisca o danneggi, anche parzialmente, i materiali audiovisivi presi in prestito si impegna a consegnare alla Biblioteca una copia uguale o, se questo non sia possibile, di pari valore, in accordo con le indicazioni dei bibliotecari.

L’abilitazione della tessera al prestito del materiale audiovisivo costerà all’utente, una tantum, E. 12,00.

Essa dà diritto anche alla possibilità di usufruire delle 2 postazioni audio-video presenti in biblioteca.

L’utilizzo delle postazioni, per chi non ha la tessera abilitata, è consentita dietro il pagamento di E. 1,00. Il prestito alle scuole del territorio della Biblioteca “Battarra” e delle Biblioteche e dei Centri lettura è gratuito.

Il materiale audiovisivo non è direttamente accessibile agli utenti: per il posseduto consultare Scoprirete o i cataloghi cartacei al banco. Fatta la scelta chiedere ai bibliotecari. Tempo di attesa 5 minuti.

Prestito di CD, VHS, DVD	Tempo max di attesa	5 min.
	Numero massimo di pezzi concessi	3
	Durata del prestito	7 giorni. Non è ammessa alcuna proroga

8.0 EMEROTECA

La Biblioteca comunale “Battarra” mette a disposizione dei propri utenti 3 quotidiani e numerose riviste.

Gli ultimi numeri di quotidiani e riviste sono esposti negli appositi scaffali e la loro consultazione è diretta da parte dell’utente. Le annate precedenti sono conservate in magazzino ed è necessario farne richiesta al bibliotecario. La consegna avviene entro 10 minuti dalla richiesta, con l’eccezione delle annate rilegate dei quotidiani per i quali occorrono 30 minuti.

Il lettore si impegna a conservare correttamente le riviste e i quotidiani in consultazione. L’utente che provoca danni al documento è tenuto al riacquisto immediato o a rifondere il valore di mercato del documento danneggiato. La biblioteca rimane proprietaria del documento danneggiato.

Non si effettuano prestiti dei materiali dell’emeroteca.

Consultazione di quotidiani e periodici	Tempo di consegna	Immediato per l’annata in corso. 10 minuti per le riviste in magazzino. 30 minuti per le raccolte dei quotidiani.
--	-------------------	---

9.0 ARCHIVIO FOTOGRAFICO

La Biblioteca comunale “Battarra” possiede, in stampa o su supporti elettronici, ca. 120.000 fotografie (dall’inizio 1.900 a oggi) documentanti la vita sociale, culturale, i luoghi, i personaggi di Coriano raccolte

nel corso degli ultimi decenni presso le famiglie e collezionisti privati che ne hanno concesso un utilizzo pubblico. Questo materiale è stato interamente digitalizzato e inventariato (è possibile effettuare una ricerca per anno, località, evento, nomi indicati). È possibile, su richiesta, consultarlo con l'aiuto del bibliotecario curatore di questo archivio per finalità legate a ricerche o a pubblicazioni.

Sarà possibile, per tesi, studi e pubblicazioni, ottenere copia digitale delle immagini richieste, dietro il rimborso spese di E. 1,00 per ogni immagine più E. 1,00 per il CD nel caso debba essere la biblioteca a fornirlo. In caso di pubblicazioni con nostre foto, la Biblioteca "Battarra" dovrà essere citata nel testo ed averne una copia in omaggio.

10.0 ARCHIVIO STORICO

L'Archivio Storico Comunale di Coriano è depositato presso i locali della Biblioteca comunale "Battarra". La consultazione delle carte dell'Archivio è possibile nel rispetto del regolamento approvato dal Consiglio Comunale del 13 ottobre 1986, delibera n. 160, nell'orario di apertura della Biblioteca.

11.0 SUGGERIMENTI D'ACQUISTO

Se un utente cerca un libro e questo non è presente in biblioteca può suggerirne l'acquisto. In linea di massima i documenti proposti dai lettori vengono acquistati in coerenza con la natura delle raccolte, le finalità della biblioteca e le disponibilità finanziarie.

La Biblioteca comunale "Battarra" mette a disposizione dell'utente il registro dei desiderata.

12.0 DONAZIONI

I doni di singoli documenti o di intere raccolte, cartacee o multimediali, vengono accettati. La Direzione si riserva però la facoltà di selezionare il materiale e decidere se collocarlo presso la Biblioteca "Battarra" o destinarlo alle altre Biblioteche e Centri lettura.

La donazione di riviste sarà accettata solo per annate complete.

In caso di offerta di materiali già presenti in biblioteca, la Direzione può decidere di respingere o accettare solo in parte la donazione.

13.0 PROMOZIONE DELLA LETTURA

La Biblioteca comunale "Battarra" ha predisposto un apposito scaffale con i libri acquistati nell'ultimo mese.

Le novità sono escluse per mesi tre dal prestito interbibliotecario.

La biblioteca organizza inoltre iniziative volte a promuovere la lettura, attraverso l'organizzazione di conferenze, di presentazioni di libri, di mostre e di supporto al gruppo di lettura.

All'interno della Biblioteca "Battarra" è presente uno scaffale per il Book Crossing, ovvero libri a disposizione gratuita degli utenti provenienti da donazioni di privati.

14.0 RAPPORTO CON GLI UTENTI

Il personale delle biblioteche è sempre tenuto a mantenere il massimo della correttezza e della professionalità verso gli utenti e dovrà sempre qualificarsi con nome e cognome nelle comunicazioni personali o telefoniche.

Il personale può allontanare o sospendere da uno o tutti i servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti verso gli altri utenti, i documenti e gli arredi della biblioteca, il personale stesso.

Il responsabile della Biblioteca può concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazione di singole situazioni e necessità particolari.

15.0 TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

Al fine di assicurare l'effettiva tutela dell'utente verso qualsiasi disservizio o malfunzionamento che limiti la fruibilità delle prestazioni bibliotecarie e verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questa Carta dei servizi, sono previste procedure di reclamo.

Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità. Può essere presentato verbalmente, per iscritto, inviato per posta elettronica. Reclami orali o telefonici dovranno essere confermati per iscritto. Non saranno presi in considerazione reclami anonimi.

Al reclamo sarà data motivata risposta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre trenta giorni. Contemporaneamente, se del caso, saranno avviate le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi. A questa Carta dei servizi sono allegati il modulo di reclamo e il modulo per i suggerimenti.

16.0 DIRITTI E DOVERI

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e fruizione del servizio di biblioteca hanno diritti e doveri.

In particolare: il Comune di Coriano (e gli altri Comuni per quanto riguarda i Centri lettura) deve finanziare adeguatamente la Biblioteca "Battarra", dotarla di locali, di personale e di risorse secondo le esigenze della Comunità da servire. La Biblioteca "Battarra" ed il suo personale devono garantire la buona qualità dei servizi in essere; essere membri attivi del sistema di cooperazione bibliotecaria; svolgere il ruolo di coordinamento delle altre Biblioteche e Centri lettura; provvedere all'incremento delle raccolte, librerie e non, e procedere alla catalogazione; assistere gli utenti nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna. Gli utenti devono rispettare le regole della biblioteca previste da questa Carta dei servizi, nonché le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare, di consumare cibi e bevande, l'uso dei telefoni cellulari.

I doveri della Pubblica Amministrazione si traducono in diritti della Biblioteca. I doveri dei bibliotecari in diritti degli utenti. I doveri di ciascun utente si traducono in diritti della comunità.

17.0 COSTI SERVIZI

La determinazione delle cifre dei rimborsi spese per i servizi presenti in questa Carta dei servizi potrà essere modificata con delibera di Giunta Comunale, e dovrà esserne dato pubblico avviso agli utenti della Biblioteca "Battarra".

18.00 REGISTRO DI SCARICO

La Biblioteca "Battarra" e le altre biblioteche e Centri lettura hanno un registro di scarico, ove segnare i volumi persi dagli utenti, danneggiati, rovinati o dispersi. Inoltre le biblioteche possono procedere a scarti di volumi non più idonei o superati onde recuperare spazio nei locali, previa richiesta autorizzazione all'ufficio competente del Ministero della Cultura.

INDICAZIONI FINALI

Questa Carta dei Servizi avrà validità sino al 31 dicembre 2021.

Essa sarà pubblicata on line sul sito www.comune.coriano.rm.it, pagina biblioteca. Gli utenti che ne facciano richiesta potranno ottenere gratuitamente dalle biblioteche una copia della presente Carta dei Servizi.

Discusso e approvato nei Consigli Comunali

- di Coriano il 30 marzo 2018
- di Gemmano il 29 marzo 2018
- di Montefiore Conca il 23 aprile 2018
- di Montescudo – Monte Colombo il 9 maggio 2018
- di Saludecio il 29 marzo 2018
- di San Clemente il 13 aprile 2018

Gentile utente,
se qualche servizio della biblioteca non è soddisfacente la preghiamo di specificare per quali ragioni,
segnalando anche eventuali suggerimenti per migliorare i servizi già presenti.

La biblioteca s'impegna a fornire risposta entro 30 giorni lavorativi dalla data di presentazione.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

_____ Nome	_____ Cognome	_____ n. tessera
_____ Indirizzo	_____ e-mail	_____ Telefono
_____ Firma		_____ data

Indicando le proprie generalità l'utente dà l'assenso al trattamento dei dati personali ai sensi del D.lgs n. 196 del 30.06.2003 in materia di privacy; tali dati verranno utilizzati esclusivamente per l'invio di comunicazioni relative al presente reclamo e non verranno comunicati a terzi per alcun motivo.

Gentile utente,
se qualche servizio della biblioteca non è soddisfacente, se le sue aspettative sono state deluse, se per qualunque motivo i servizi della biblioteca non sono stati all'altezza di quanto previsto nella Carta dei servizi, la preghiamo di specificare per quali ragioni, e di compilare il presente modulo.

Servizio interessato:

Oggetto del reclamo / descrizione del disservizio:

.....
 qualità del servizio

reso:.....
 mancato rispetto dei

tempi:.....
 comportamento del personale:

.....
 altro (specificare):

.....
Data e ora in cui si è verificato il disservizio:

.....

Eventuale richiesta di rimborso (solo nel caso di servizio a pagamento):

..... Eventuali suggerimenti:
..... La biblioteca

s'impegna a fornire risposta entro 30 giorni lavorativi dalla data di presentazione.

Nome

Cognome

n. tessera

Indirizzo

e-mail

Telefono

Firma

data

Indicando le proprie generalità l'utente dà l'assenso al trattamento dei dati personali ai sensi del D.lgs n. 196 del 30.06.2003 in materia di privacy; tali dati verranno utilizzati esclusivamente per l'invio di comunicazioni relative al presente reclamo e non verranno comunicati a terzi per alcun motivo.

BIBLIOTECA COMUNALE “GIOVANNI ANTONIO BATTARRA”

Via Martin Luther King, 13 – 47853 Coriano

tel. 0541.657113, biblioteca@comune.coriano.rn.it

BIBLIOTECA COMUNALE “LEDINO CASADEI”

Via Castello, 2 – 47855 Gemmano

CENTRO LETTURA “CARCANO”

Via Europa, 96 – 47834 Montefiore Conca

BIBLIOTECA COMUNALE DI MONTESCUDO-MONTE COLOMBO

Via Indipendenza, 878 47854 Taverna

BIBLIOTECA COMUNALE “MODESTI”

Piazza Beato Amato Ronconi, 4 – 47835 Saludecio

tel. 0541869730 0541.981621, biblioteca.saludecio@provincia.rimini.it

BIBLIOTECA COMUNALE “GIUSEPPE TASINI”

Piazza Mazzini, 3 – 47832 San Clemente

tel. 0541.862446, biblioteca@sanclemente.it