

# CARTA DEI SERVIZI

**BIBLIOTECA COMUNALE “GIOVANNI ANTONIO BATTARRA” DI CORIANO**  
**CENTRO LETTURA “LEDINO CASADEI” DI GEMMANO**  
**CENTRO LETTURA “CARCANO” DI MONTEFIORE CONCA**  
**CENTRO LETTURA “DON MATTEO DEL MONTE” DI MONTESCUDO-MONTE COLOMBO**  
**BIBLIOTECA COMUNALE “PUBLIO FRANCESCO MODESTI” DI SALUDECIO**  
**BIBLIOTECA COMUNALE “GIUSEPPE TASINI” DI SAN CLEMENTE**

**Validità 2025-2029**



**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

Le Biblioteche e i Centri lettura di Coriano, Gemmano, Montefiore Conca, Montescudo-Monte Colombo, Saludecio e San Clemente 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, sulla base della Convenzione firmata tra le Amministrazioni Comunali, ha dato vita ad una realtà importante per la Provincia di Rimini e di rilievo nella Regione Emilia-Romagna.

Le Biblioteche e i Centri lettura sopra menzionati 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).

La Carta dei servizi che le Biblioteche e i Centri lettura erogano, le loro modalità d'uso, le forme di controllo. La Carta dei servizi rappresenta l'impegno che le Biblioteche/Centri di lettura prendono con i loro 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 PRINCIPI GENERALI

**1.1 UGUAGLIANZA.** I servizi 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.

**1.2 PRIVACY.** Le Biblioteche e i Centri lettura rispettano la riservatezza dei dati personali, garantendo che il loro trattamento avvenga nel pieno rispetto delle tutele e dei diritti riconosciuti dal Regolamento UE 2016/679 "GDPR" (General Data Protection Regulation) e ulteriori norme applicabili in tema di protezione dei dati personali.

Ai sensi dell'art. 13 GDPR, Il Titolare del trattamento per ciascuna Biblioteca/Centro Lettura è il Comune di riferimento, il quale può avvalersi di soggetti terzi nominandoli Responsabili del trattamento, per l'espletamento di attività e relative trattamenti di dati personali cui mantiene la titolarità. Conformemente a quanto stabilito dalla normative, tali soggetti assicurano livelli di esperienza, capacità e affidabilità tali da garantire il rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento, ivi compreso il profilo di sicurezza dei dati.

Il responsabile della protezione dei dati (DPO) viene designato da ciascun Ente di riferimento.

I dati personali verranno trattati da personale previamente autorizzato e designato quale incaricato del trattamento, a cui sono impartite idonee istruzioni in ordine a misure, accorgimento, modus operandi, tutti volti alla concreta tutela dei suoi dati personali.

Le finalità principali per cui vengono trattati i dati riguardano la realizzazione dei servizi bibliotecari, richiesti dall'utente, tra cui:

- prenotazione del prestito e consultazione dei documenti, effettuata sia presso le sedi delle Biblioteche/Centri lettura sia attraverso il portale online;
- accesso ai servizi online;
- servizi di raccomandazione di lettura e culturale;
- comunicazioni (via email, sms, portale internet, servizio postale, telefono) inerenti ai servizi richiesti o le attività delle Biblioteche/Centri lettura;
- accesso alle postazioni internet per il pubblico;

- prenotazioni per attività ed eventi e per l'occupazione di posti nelle sale, ove previsto.

La base giuridica del trattamento è l'esercizio di funzioni istituzionali, ex art. 6 comma 1 lett. E) del GDPR, e pertanto tale trattamento non necessita di espresso consenso.

I dati personali trattati non sono soggetti a comunicazione o diffusione, nè sono trasferiti al di fuori dell'Unione Europea.

La conservazione dei dati personali è per un periodo non superiore a quello necessario per lo svolgimento delle finalità sopra menzionate.

Le tipologie di dati trattati per i servizi bibliotecari sono le seguenti: Dati anagrafici, luogo e data di nascita, codice fiscale, indirizzo di residenza ed eventuale domicilio, recapito telefonico ed indirizzo email, dati relativi alla carta d'identità o altro documento di identità valido.

Il conferimento dei dati è facoltativo, ma necessario per le finalità sopra indicate. Il mancato conferimento comporterà l'impossibilità di rispondere alle richieste.

Nella qualità di interessato ogni utente ha diritto di:

- richiedere l'accesso ai dati personali;
- richiedere la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento;
- opporsi al trattamento;
- proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

**1.3 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".

**1.4 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.

**1.5 ACCESSIBILITÀ.** I servizi devono essere fisicamente accessibili a tutti. Le Biblioteche e i Centri lettura sono attrezzati per far fronte alle necessità di accesso dei portatori di handicap.

**1.6 CATALOGO.** 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".

**1.7 ORARI.** Le Biblioteche e i Centri lettura, nell'ambito delle loro funzioni di presidi territoriali, hanno orari d'apertura idonei a svolgere questa funzione.

**1.8 EFFICIENZA ED EFFICACIA.** Il funzionamento 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).

**1.9 COOPERAZIONE.** Le Biblioteche e i Centri lettura partecipano attivamente alla cooperazione interbibliotecaria come facenti parte della Rete Bibliotecaria di Romagna e San Marino.

**1.10 PERSONALE.** Il personale bibliotecario opera 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. Lo stesso avviene per le altre biblioteche e Centri lettura. 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.

## 2 SEDI

**2.1 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. Ha una dotazione libraria complessiva al 31/12/2021 di 111.150 volumi (100.490 sez. adulti e 10.660 sez. ragazzi). Essa ha una superficie di ca. 450 mq. più il soppalco interno (ca. 80 mq.). Lo spazio della Biblioteca è diviso fra la Sezione Ragazzi, lo Spazio per i più piccoli 0-6 anni (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. 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 compattatore per 50.000 volumi. Dispone di una sala riunioni da 70 posti.

**Orario d'apertura:** lunedì e giovedì 8:30 - 13:30, martedì e mercoledì 14:00 - 19:00, sabato 8:30 - 12:30.

**2.2 CENTRO LETTURA "LEDINO CASADEI" DI GEMMANO.** Il Centro Lettura "Casadei" di Gemmano ha aperto ad ottobre 2012. E' ubicato nella Ex Scuola dell'Infanzia in Via Don Mariotti n.27, 47855 Gemmano. Tel. 0541.854060. Ha al 31 dicembre 2020 ca. 7.000 volumi (compresi quelli della Sezione Ragazzi e della Sezione Ipovedenti). 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. Sono disponibili 8 posti lettura.

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

**2.3 CENTRO LETTURA "CARCANO" DI MONTEFIORE CONCA.** Il Centro lettura "Carcano" di Montefiore Conca ha aperto il 19 ottobre 2008 ed è attualmente in via di ristrutturazione, con previsione di riapertura verso giugno 2025.

**2.4 BIBLIOTECA COMUNALE "DON MATTEO DEL MONTE" DI MONTESCUDO-MONTECOLOMBO.** Con la fusione dei due Comuni avvenuta a seguito del referendum popolare dell'1 gennaio 2016 è stato aperto il Centro lettura unificato delle due realtà presso le ex Scuole elementari di Taverna, in Via Indipendenza n.878, diventato poi Biblioteca comunale. Inaugurata il 30 marzo 2019, è stata intitolata a Don Matteo Del Monte. La dotazione libraria del Centro di lettura ammonta ad oltre 16.000 volumi.

**Orario d'apertura:** martedì 15.30 -18.30 e sabato 9.00 - 12.00.

**2.5 BIBLIOTECA COMUNALE "PUBLIO FRANCESCO MODESTI" DI SALUDECIO.** La Biblioteca "Modesti" di Saludecio ha aperto a dicembre 2008 ed è ubicata al primo piano del Palazzo Comunale (in Piazza Santo Amato Ronconi, 4. Tel. 0541.869730 0541.981621, e-mail biblioteca.saludecio@comune.saludecio.rn.it). È dotata di servoscala per disabili. Ha al 31 dicembre 2021 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:** mercoledì e sabato 9.00-12.00, giovedì 15:00-18:00. Chiusura estiva ad agosto/settembre.

**2.6 BIBLIOTECA COMUNALE "GIUSEPPE TASINI" DI SAN CLEMENTE.** La Biblioteca "Tasini" di San Clemente ha aperto a gennaio 2011. E' ubicata in un edificio a due piani, antistante il Municipio, in Piazza Mazzini 3 (tel. 0541.862446 biblioteca@sanclemente.it). Al 30 novembre 2021 ha una dotazione complessiva di ca. 17.000 volumi (compresi quelli della Sezione ragazzi). Essa 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, martedì, mercoledì e venerdì 9:00-12:00, martedì e giovedì anche 15:00-18:00. Chiusura estiva ad agosto.

### 3 SERVIZI E STANDARD QUALITATIVI

**3.1 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: 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.

**3.2 TESSERA D'ISCRIZIONE.** Possono iscriversi alle Biblioteche ed ai 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 è gratuita per le Biblioteche e per i 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 della Rete Bibliotecaria di Romagna e San Marino. 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	In caso di perdita la ristampa della tessera costa E. 1.

**3.3 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. 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.

**3.4 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.

**3.5 POSTAZIONI INTERNET.** Le 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 la password fornita dalla biblioteca. 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 alle Biblioteche e Centri Lettura; per i giovani sotto i 18 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 €0,10 in bianco e nero, di €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. Si accede digitando la password fornita dalla Biblioteca.

	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 €0,10 per foglio in b/n A4; €0,25 per foglio A4 a colori.

**3.6 WI-FI.** Presso la Biblioteca comunale "Battarra" è attivo il servizio di connessione alla rete Internet mediante l'utilizzo della tecnologia *Wireless Fidelity (wi-fi)* sotto il nome della rete WIFI4EU. 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.

**3.7 RIPRODUZIONI.** La Biblioteca "Battarra" effettua servizio di fotocopie dei documenti posseduti negli orari d'apertura. Per la fotocopiatrice in formato A4 in bianco e nero sono dovuti €0,10, a colori €0,25 per pagina; in formato A3 in bianco e nero sono dovuti €0,20, €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.

<b>Fotocopie</b>	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	€0,10 per formato A4 b/n; €0,20 a colori €0,20 per formato A3 b/n; €0,50 a colori

**3.8 SERVIZIO DI PRESTITO.** 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. Se il ritardo supererà la durata di 30 giorni l'utente verrà sospeso per ogni giorno di ritardo.

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.

<b>Prestito di libri</b>	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
<b>Prenotazione dei documenti non disponibili perché a prestito</b>	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
<b>Sollecito prestiti scaduti</b>	Tempo	Avviso telefonico dopo la scadenza
	Sanzioni	Se il ritardo supererà la durata di 30 giorni l'utente verrà sospeso per il numero di giorni di ritardo.

**3.9 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.

<b>Prestito interbibliotecario</b>	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.
<b>Prestito interbibliotecario internazionale</b>	Non si effettua	

**3.10 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.

**3.11 SEZIONE RAGAZZI.** La Sezione ragazzi è aperta a tutti i bambini e ragazzi. 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.

**3.12 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 circa 1.900 CD e 9.399 tra DVD e VHS. 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 18 anni. Per i minori 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. Il materiale audiovisivo non è direttamente accessibile agli utenti: per il posseduto consultare Scoprirete.

<b>Prestito di CD, VHS, DVD</b>	Tempo max di attesa	5 min.
---------------------------------	---------------------	--------



	Numero massimo di pezzi concessi	3
	Durata del prestito	7 giorni. Non è ammessa alcuna proroga

### **3.13 EMEROTECA**

La Biblioteca comunale “Battarra” mette a disposizione dei propri utenti quotidiani e numerose riviste delle annate precedenti conservate in magazzino ed è necessario farne richiesta al bibliotecario.

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 periodici dell’emeroteca, ma è solo possibile la consultazione in loco.

### **3.14 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 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 €1,00 per ogni immagine. In caso di pubblicazioni con nostre foto, la Biblioteca “Battarra” dovrà essere citata nel testo ed averne una copia in omaggio.

### **3.15 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.

## **4. PARTECIPAZIONE DELL’UTENTE E SUGGERIMENTI D’ACQUISTO**

Si intende offrire all’utente l’opportunità di interagire con la biblioteca affinché possa diventare parte attiva di un percorso di crescita e coinvolgimento, inteso anche a formulare proposte di miglioramento per rendere i servizi bibliotecari più completi e a misura dell’utente.

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.

## **5 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.

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

## **6 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.

## **7 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.

## **8 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 è allegato il modulo di reclamo e suggerimenti.

## **9 DIRITTI E DOVERI**

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

Ciascun Comune deve finanziare adeguatamente la propria Biblioteca o Centro Lettura, dotarli 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.

Tutti i comuni devono:

- provvedere all’incremento delle raccolte, librerie e non, e procedere alla catalogazione, anche con il supporto del Comune capofila;
- 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.

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.

## **10 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".

## **11 SCARTO DI VOLUMI**

Le Biblioteche e Centri lettura 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.

## **12 PROGETTI DI MIGLIORAMENTO**

Le Biblioteche e Centri lettura programmano interventi per meglio rispondere alle esigenze dell'utente e migliorare le prestazioni. Nel programma di intervento dovranno essere inseriti tempi di realizzazione del progetto e risorse umane necessarie.

## **13 INDICAZIONI FINALI**

Questa Carta dei Servizi avrà validità sino al 31 dicembre 2029.

Essa sarà pubblicata on line sul sito [www.comune.coriano.rn.it](http://www.comune.coriano.rn.it), pagina biblioteca. Gli utenti che ne facciano richiesta potranno ottenere gratuitamente dalle biblioteche una copia della presente Carta dei Servizi.

Discusso e approvato in Consiglio Comunale

- di Coriano il \_\_\_\_\_
- di Gemmano il \_\_\_\_\_
- di Montefiore Conca il \_\_\_\_\_
- di Montescudo – Monte Colombo il \_\_\_\_\_
- di Saludecio il \_\_\_\_\_
- di San Clemente il \_\_\_\_\_