

Carta dei Servizi della Biblioteca Comunale di Cesenatico

Indice

1.	Premesse
1.1	Cosa è la Carta dei Servizi
1.2	Principi generali e di riferimento
1.3	Finalità
1.4	Storia e caratteristiche della Biblioteca Comunale di Cesenatico
2.	Servizi
2.1	Accesso, iscrizione, uso della Biblioteca
2.2	Consultazione e lettura in sede
2.3	Informazioni bibliografiche e assistenza alla ricerca
2.4	Accesso a Internet
2.5	Consultazione di cataloghi bibliografici in Internet
2.6	Riproduzioni
3.	Servizio di prestito
3.1	Prestito
3.2	Prestito interbibliotecario e <i>document delivery</i>
4.	Sezioni speciali
4.1	Sezione Ragazzi / Biblioteca dei Ragazzi
4.2	Stampa periodica (emeroteca)
4.3	Archivi storici e raccolte speciali
5.	Suggerimenti d'acquisto e donazioni
6.	Attività culturali
7.	Reclami e suggerimenti
8.	Rapporto con gli utenti
8.1	Diritti e doveri del personale della Biblioteca
8.2	Tutela dei diritti degli utenti
8.3	Qualificazione e aggiornamento del personale
9.	Standard di qualità
10.	Validità e durata

1. PREMESSE

1.1 Cosa è la Carta dei Servizi

La carta dei servizi è un documento che definisce e regola il rapporto tra la biblioteca e i suoi utenti; a tal fine ad essa viene data adeguata diffusione mediante tutti i canali di comunicazione.

Tramite questo importante strumento la biblioteca si impegna a definire le proprie motivazioni, finalità, e ad offrire precise garanzie sul proprio operato, offrendo allo stesso tempo all'utente un mezzo di controllo sull'efficacia e sulla continuità del servizio, diventando una garanzia di miglioramento qualitativo.

Un'adeguata carta dei servizi si rende inoltre indispensabile:

- per favorire il dialogo tra cittadini e comune;
- per precisare i compiti e le finalità della biblioteca;
- per rendere noti i servizi informativi e documentari offerti al pubblico, definendone le caratteristiche;
- per esplicitare i doveri dell'utente e per tutelarne i diritti, migliorandone l'ascolto e la soddisfazione.

1.1 Principi generali e di riferimento

Il Comune di Cesenatico predispone i propri servizi nel rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"), che stabilisce i seguenti principi fondamentali:

- *Eguaglianza*: l'accesso ai servizi è garantito a tutti, senza alcuna distinzione di genere, etnia, lingua, religione, opinione politica.
- *Imparzialità*: nel rapporto con gli utenti il personale adotta un comportamento obiettivo e imparziale.
- *Continuità*: l'erogazione dei servizi avviene in modo continuo e regolare.
- *Diritto di scelta*: l'ente si impegna a fornire una pluralità di fonti e forme di partecipazione, nonché di supporti e servizi differenziati a seconda delle esigenze della comunità di riferimento.
- *Partecipazione e Trasparenza*: modi e tempi del coinvolgimento dell'utenza sono individuati garantendo semplificazione e chiarezza nelle procedure.
- *Efficienza ed Efficacia*: l'utilizzazione delle risorse umane ed economiche a disposizione è volta al raggiungimento dei risultati previsti, in funzione dell'adeguatezza ai bisogni dell'utenza.

La Biblioteca Comunale, rientrando nell'ambito delle istituzioni culturali, concorre a garantire il diritto di ogni cittadino al libero accesso alla conoscenza, all'informazione, alle opere del pensiero e della creatività umana, in quanto fondamenti della società civile e della convivenza democratica; riserva particolare attenzione alla documentazione relativa al territorio di riferimento; favorisce la formazione per tutto l'arco della vita; rappresenta un punto di incontro e di scambio culturale.

A tal fine essa offre i propri servizi di base in modo libero e gratuito, in quanto patrimonio della comunità.

Nella predisposizione dei servizi bibliotecario il Comune di Cesenatico agisce nel rispetto delle principali fonti di riferimento:

- *Costituzione della Repubblica Italiana*: art. 9: "la Repubblica promuove lo sviluppo della cultura e la ricerca scientifica e tecnica. Tutela il paesaggio e il patrimonio storico e artistico

della Nazione"; art. 117: "fa parte della legislazione concorrente di Stato e Regioni la valorizzazione dei beni culturali e ambientali e promozione, organizzazione di attività culturali"; art. 118: "la legge statale disciplina forme di coordinamento fra Stato e Regioni e disciplina inoltre forme di intesa e coordinamento nella materia della tutela dei beni culturali".

- *Legge regionale Emilia-Romagna n. 18/2000*: art. 1 comma 2: "l'istituzione e la programmazione degli istituti culturali perseguono i fini di informazione, documentazione e formazione permanente dei cittadini in raccordo con le finalità educative generali"; art. 1 comma 3: "la Regione, in concorso con gli enti locali, promuove l'autonomia e lo sviluppo degli istituti culturali e dei relativi servizi e attività con particolare riguardo all'organizzazione bibliotecaria e documentaria e all'organizzazione museale"; art. 3 comma 1: "la Regione esercita, nel rispetto del principio di autonomia degli enti locali, le funzioni di indirizzo e programmazione in materia di beni e istituti culturali degli enti locali o ad essi affidati"; art. 4 comma 1: "le Province esercitano le funzioni di programmazione e valorizzazione dei beni e degli istituti culturali" ; art. 5 comma 1: "i Comuni concorrono all'attuazione delle finalità della presente legge attraverso l'organizzazione e l'apertura al pubblico di servizi culturali e informativi integrati".
- *Statuto del Comune di Cesenatico*: art. 6: "nel governo degli interessi generali della Comunità amministrata e nel limite della compatibilità tra le risorse disponibili e le altre esigenze sociali, il Comune assume e sostiene con preferenza le iniziative tese [...] a proteggere e valorizzare il patrimonio storico e culturale del caratteristico ambiente cittadino anche per esaltarne la naturale vocazione turistica."
- *Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche*: la Biblioteca si impegna ad adempiere i suoi "compiti chiave, che riguardano l'informazione, l'alfabetizzazione, l'istruzione e la cultura" e che "dovrebbero essere al centro dei servizi della biblioteca pubblica"; in particolare fornisce l'accesso ad ogni espressione culturale, rafforza l'abitudine alla lettura fin dalla tenera età, stimola l'immaginazione e la creatività di ragazzi e giovani, incoraggia il dialogo interculturale, agevola l'apprendimento e l'utilizzo delle moderne tecnologie.
- *Raccomandazioni IFLA (International Federation of Library Associations) sulle biblioteche pubbliche*: "compito primario della biblioteca pubblica è offrire risorse e servizi, con una varietà di mezzi di comunicazione, per soddisfare le esigenze individuali e collettive di istruzione, informazione e sviluppo personale, compreso lo svago e l'impiego del tempo libero", contribuendo a "sostenere sia l'educazione individuale e l'autoistruzione, sia l'istruzione formale a tutti i livelli".

1.3 Finalità

Sulla base dei riferimenti sopra indicati il Comune di Cesenatico ha costituito e garantisce il funzionamento della Biblioteca Comunale, con le seguenti finalità:

- a) favorire la formazione e l'aggiornamento culturale delle persone, senza vincolo di residenza e nazionalità, attraverso l'accesso a libri e altre pubblicazioni e fonti di informazione;
- b) fornire supporto ai percorsi individuali e collettivi di istruzione in ogni ordine e grado, all'aggiornamento professionale, e alle iniziative di formazione permanente degli adulti;
- c) documentare e diffondere, attraverso la raccolta e la conservazione di pubblicazioni, documenti, fonti e testimonianze, ed opportune iniziative di divulgazione, la conoscenza della cultura locale nei suoi più vari aspetti.

Per il raggiungimento delle sopraindicate finalità la Biblioteca Comunale provvede ai seguenti compiti:

- a) provvede, tramite il proprio personale, alla scelta, all'acquisto e all'ordinamento di libri, periodici, e altri tipi di pubblicazioni;
- b) predispone idonei strumenti e modalità per l'utilizzo efficace delle proprie risorse documentarie e informative, provvedendo alla catalogazione del patrimonio librario e documentario nel rispetto degli standard e procedure vigenti in sede internazionale, nazionale, e nell'ambito della rete interbibliotecaria di Romagna;
- c) garantisce il prestito domiciliare delle proprie pubblicazioni, tramite opportune modalità ed eventuali limitazioni per garantirne l'integrità al fine del pubblico godimento;
- d) garantisce la custodia e l'integrità del proprio patrimonio al fine essenziale di mantenerne il godimento pubblico;
- e) garantisce, tramite opportune modalità conservative e di fruizione, la conservazione della documentazione di ambito locale da preservare integra per le future generazioni;

Ai fini di una corretta organizzazione delle risorse e dei compiti, e nel rispetto delle specifiche identità, la Biblioteca di Cesenatico aderisce alle reti di cooperazione interbibliotecaria, e in primo luogo alla rete interbibliotecaria di Romagna costituita nell'ambito del Servizio Bibliotecario Nazionale.

La Biblioteca di Cesenatico opera nel rispetto nella normativa vigente in materia di beni culturali, e in stretta collaborazione con la Soprintendenza per i Beni Librari, Documentari, Archivistici della Regione Emilia-Romagna.

1.4 Storia e caratteristiche della Biblioteca Comunale di Cesenatico

La Biblioteca Comunale di Cesenatico è stata fondata nel 1966, e ha sede dal 1974 nell'edificio progettato alla fine degli anni '30 come Casa del Fascio dall'architetto Saul Bravetti, completamente ristrutturato dal 2006 al 2008. L'attuale indirizzo è Piazza Ciceruacchio, 21.

La Biblioteca mantiene la sua intitolazione formale al poeta e scrittore Marino Moretti (Cesenatico, 1885-1979), pur non indicandola nell'ambito della comunicazione e del proprio logotipo, al fine di non ingenerare ambiguità con la biblioteca della Casa Museo "Marino Moretti", istituita successivamente all'intitolazione della biblioteca comunale.

La Biblioteca di Cesenatico è un biblioteca civica con compiti di promozione della lettura e informazione generale. Le raccolte originarie, conservate in magazzino, hanno una prevalente caratterizzazione umanistica e storica. Non sono presenti fondi storici strutturati, salvo un nucleo di pubblicazioni provenienti da donazioni o acquistate in antiquariato. È presente una sezione speciale denominata Biblioteca del Mare, che raccoglie libri e pubblicazioni dedicate al mare e alla nautica, con particolare attenzione agli aspetti storici e alla marineria tradizionale; tale sezione costituisce anche il centro di documentazione del Museo della Marineria di Cesenatico.

Le raccolte contano attualmente (2009) circa 55.000 libri, dei quali un terzo a scaffale aperto e nelle sezioni speciali tematiche, e il resto nelle collezioni conservate nei due nuovi magazzini ad alta capacità. Sono disponibili circa 100 posti per studio e consultazione, ai quali se ne aggiungono altri 30 nella sala di lettura all'aperto della "Terrazza".

2. SERVIZI

2.1 Accesso, iscrizione, uso della Biblioteca

La Biblioteca di Cesenatico è aperta a tutti, senza vincolo di residenza o domicilio nel comune. Per l'accesso alla biblioteca e la consultazione di libri e periodici non è necessaria l'iscrizione.

I locali della biblioteca sono dotati a fini di sicurezza di un impianto di videosorveglianza con telecamere in ogni locale e registrazione delle immagini.

L'utente può accedere direttamente ai seguenti servizi:

- consultazione libri presenti negli scaffali aperti;
- prelievo libri e altri documenti presenti negli scaffali aperti, al fine di chiederli in prestito;
- lettura periodici;
- consultazione cataloghi on-line nelle apposite postazioni riservate.

Per accedere al servizio di prestito è necessaria l'iscrizione alla Biblioteca, consentita a tutti i cittadini italiani e stranieri che presentino un documento di identità valido (carta d'identità, passaporto, permesso di soggiorno, etc.); per accedere alla consultazione di Internet è necessaria a norma delle vigenti leggi l'identificazione del richiedente tramite documento di identità.

L'iscrizione alla Biblioteca è libera e gratuita; prevede la compilazione di un apposito modulo per la richiesta di dati anagrafici e personali, e viene registrata su una tessera personale, riconosciuta in tutte le biblioteche della Rete Bibliotecaria di Romagna aderenti al Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN). La raccolta dei dati avviene nel rispetto della legge sulla riservatezza dei dati personali (D.Lgs. 196 del 30 giugno 2003).

Per i minori l'iscrizione avviene previa compilazione di un modulo di autorizzazione sottoscritto da un genitore o da chi esercita la potestà.

I servizi della Biblioteca vengono prestati esclusivamente durante l'orario di apertura, definito con provvedimento del Dirigente, reso pubblico mediante affissione all'ingresso e nei locali della Biblioteca.

Possono essere previste estensioni dell'orario di apertura con accesso limitato solo ad alcuni servizi (es. sale studio, conferenze, iniziative culturali, mostre, etc.).

Nei mesi estivi l'orario può essere oggetto di variazioni e riduzioni.

L'utente deve usare correttamente i libri e gli altri documenti in consultazione. In caso di danneggiamento derivante da sua responsabilità, l'utente deve provvedere a sua cura al riacquisto immediato. Per le pubblicazioni fuori commercio, l'utente dovrà acquistarne un altro dello stesso valore di mercato su indicazione del bibliotecario o rimborsarne il controvalore. La biblioteca rimane proprietaria della pubblicazione danneggiata. L'utente rimane escluso dal prestito sino alla consegna del documento riacquistato o al suo rimborso.

Il Dirigente del Settore cui la Biblioteca appartiene può sospendere dal prestito e dagli altri servizi l'utente che abbia dimostrato un comportamento scorretto recidivo danneggiando libri e strutture, disturbando altri utenti, o comportandosi in modo non consono ad un luogo pubblico.

Gli utenti non possono entrare nei magazzini librari, negli uffici e nella sala di consultazione riservata. Il personale della biblioteca può limitare o escludere temporaneamente l'accesso a determinate sale o zone della Biblioteca per motivate ragioni organizzative o di sicurezza.

Gli utenti debbono provvedere a silenziare prima dell'ingresso in Biblioteca il proprio telefono portatile ed ogni altro dispositivo elettronico quali lettori multimediali, personal computer portatile, ecc. È vietato agli utenti effettuare conversazioni telefoniche nei locali della Biblioteca.

2.2 Consultazione e lettura in sede

La consultazione dei libri e altri documenti presenti negli scaffali aperti è libera. Informazioni sull'ordinamento dei libri vengono fornite a richiesta dai bibliotecari.

Gli utenti possono portare con sé, leggere e consultare libri propri, e spostare liberamente i libri da una sala all'altra per esigenze di studio e confronto.

Gli utenti possono leggere e studiare libri propri presso la biblioteca.

I minori di anni 14 possono accedere e consultare liberamente i libri presenti nella Sezione Ragazzi; per accedere nelle altre sale della Biblioteca e consultarvi i libri presenti devono essere accompagnati da un adulto che se ne assume la responsabilità. Il personale della Biblioteca non è in ogni caso responsabile del comportamento dei minori presenti senza l'accompagnamento di un genitore o di un adulto responsabile, e non è tenuta a verificarne l'età.

I libri conservati nei magazzini sono prelevati e consegnati dai bibliotecari su richiesta dell'utente. La distribuzione di libri presenti nei magazzini può non essere immediata ed essere soggetta a limitazioni d'orario, in base al numero dei bibliotecari presenti e all'afflusso di pubblico.

2.3 Informazioni bibliografiche e assistenza alla ricerca

I bibliotecari forniscono agli utenti informazioni e assistenza nelle ricerche bibliografiche e sull'utilizzo corretto ed efficace della biblioteca, oltre a dare suggerimenti bibliografici, e a svolgere ricerche nei cataloghi della biblioteca, compresi quelli informatici e di reti interbibliotecarie, se l'utente lo richiede.

Il servizio di informazione ha lo scopo di aiutare l'utente a utilizzare efficacemente gli strumenti informativi e comunicativi della biblioteca, nel rispetto dei differenti bisogni informativi e culturali; non ha lo scopo di sostituirsi all'utente nello svolgimento delle ricerche.

Il servizio di informazione bibliografica e di assistenza agli utenti è garantito per tutto il tempo di apertura della biblioteca ed è gratuito. Qualora l'informazione richiesta non possa essere reperita in biblioteca, il bibliotecario fornisce le indicazioni affinché l'utente stesso possa rivolgersi ad altra biblioteca o istituzione in grado di soddisfare la richiesta.

I bibliotecari offrono all'utente, anche attraverso colloqui personalizzati, gli strumenti informativi e bibliografici per procedere in modo autonomo alla realizzazione di ricerche scolastiche, elaborati, tesi di laurea, restando esclusa l'effettuazione delle ricerche direttamente da parte dei bibliotecari.

Nel caso di quesiti medici, legali, informatici, o su materie specifiche, si forniscono unicamente indicazioni generali per eventuali approfondimenti e indicazioni sulle sedi opportune per ottenere le informazioni desiderate.

La biblioteca e i bibliotecari non sono mai in ogni caso responsabili per informazioni errate o incomplete reperite attraverso la consultazione di libri o risorse informative presenti in biblioteca.

Le indicazioni circa la presenza di libri o altre pubblicazioni nelle proprie raccolte viene fornita anche telefonicamente o attraverso posta elettronica.

2.4 Accesso a Internet

La Biblioteca garantisce agli utenti l'accesso ad Internet quale parte integrante dell'offerta informativa e per soddisfare le esigenze connesse allo studio, ricerca e documentazione.

L'accesso a Internet è consentito ai maggiori di anni 18, previa esibizione di un documento di identità valido, i cui dati vengono annotati su un apposito registro.

La Biblioteca offre due modalità di fruizione di tale servizio:

- a) accesso da postazioni fisse, per un massimo di 30 minuti giornalieri;
- b) accesso tramite computer portatile o altro dispositivo tramite la connessione in radiofrequenza (WLAN) presente nell'edificio.

In entrambi i casi al momento della registrazione si effettua il rilascio di una ricevuta in cui sono indicati username e password personali; la ricevuta ha una durata variabile in base alla tipologia di utilizzo scelta.

Il servizio di accesso a Internet può prevedere il pagamento di una tariffa per la copertura dei costi di collegamento e dell'infrastruttura informatica.

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.

Dalle due postazioni fisse predisposte nell'area di ingresso l'utente ha la possibilità di effettuare eventuali stampe, per le quali è previsto il medesimo costo delle fotocopie, e di scaricare dati su un proprio supporto rimovibile.

Gli utenti possono alimentare i propri computer collegandoli alle prese di rete elettrica della Biblioteca, gratuitamente, avendo cura di non intralciare il passaggio con cavi volanti e di non creare in alcun modo disturbo agli altri lettori.

I bibliotecari garantiscono l'assistenza di base nelle ricerche, mentre non è assicurata l'assistenza di tipo informatico.

Sui computer della Biblioteca utilizzati per l'accesso a Internet non è consentito installare programmi, immettere (upload) dati, svolgere operazioni che influenzino o compromettano la regolare operatività della rete o ne limitino la fruizione e le prestazioni, modificare in alcun modo la configurazione software e hardware, scaricare software. Non è inoltre consentito utilizzare i computer della Biblioteca per svolgere operazioni diverse dall'accesso a Internet.

La biblioteca non è responsabile dei disguidi e rallentamenti della rete imputabili al fornitore di connettività, né della qualità delle informazioni reperite tramite Internet.

2.5 Consultazione di cataloghi bibliografici in Internet

La Biblioteca mette a disposizione gratuita degli utenti postazioni internet riservate esclusivamente alla consultazione di cataloghi bibliografici e risorse informative e database presenti in Internet (OPAC, Internet Culturale, ecc): tali risorse consentono la ricerca bibliografica di documenti presso le tutte biblioteche aderenti al Servizio Bibliotecario Nazionale, e permettono di verificarne la disponibilità e individuarne la collocazione.

Il personale bibliotecario garantisce l'assistenza base nelle ricerche.

2.6 Riproduzioni

La biblioteca effettua il servizio di riproduzione tramite fotocopia dei libri e degli altri documenti cartacei posseduti.

Il servizio è soggetto alle limitazioni previste dalla legislazione vigente in materia di diritto d'autore (Legge 22 aprile 1941 n. 633), che prevede attualmente la fotocopia di libri e fascicoli di periodici per solo uso personale e di studio, per un massimo del 15% delle pagine di una monografia o di un fascicolo, esclusa pubblicità; tale restrizione non ha luogo in caso di opere fuori commercio.

Il servizio prevede il pagamento di una tariffa unitaria per fotocopia, a titolo di rimborso dei costi sostenuti.

L'utente può effettuare gratuitamente le riproduzioni con propri mezzi (es. fotocamera digitale), nel rispetto della sopraindicata normativa in materia di diritto d'autore, e con modalità tali da non

disturbare gli altri utenti. L'utente è direttamente responsabile del rispetto della legge sul diritto d'autore durante la fotocopiatura con mezzi propri o nell'utilizzo dei materiali riprodotti.

La fotocopia non è consentita per i documenti antichi e di pregio, libri con rilegatura fragile o stretta, stampe e disegni originali, manoscritti, documenti d'archivio, e ogni altro documento che a giudizio del bibliotecario rischi di essere danneggiato dall'operazione.

3. SERVIZIO DI PRESTITO

3.1 Prestito

La biblioteca effettua il prestito gratuito di libri e altre pubblicazioni alle persone regolarmente iscritte alla Biblioteca di Cesenatico o ad altre biblioteche della rete di Romagna.

Per i minori di anni 18 è richiesta l'autorizzazione al prestito da parte di chi esercita la potestà; tale autorizzazione solleva i bibliotecari da ogni responsabilità sui libri chiesti in prestito dai minori.

I minori di anni 14 possono ottenere in prestito solo libri appartenenti alla Sezione Ragazzi.

Sono esclusi dal prestito i volumi pubblicati da oltre quaranta anni, i periodici, i dizionari ed enciclopedie, e ogni altra pubblicazione indicata quale esclusa dal prestito; il bibliotecario ha facoltà di escludere dal prestito anche altri volumi non compresi nelle suddette categorie, se ravvisa problematiche di ordine conservativo, rarità, necessità di frequente uso, motivando la propria decisione e annotandola affinché venga confermata nel catalogo informatizzato.

Il prestito viene concesso fino ad un massimo di 4 libri per un massimo di 30 giorni. Per DVD e altri supporti multimediali la durata massima del prestito è di 7 giorni.

Per favorire la più ampia circolazione dei volumi, il prestito non può essere prorogato; per la stessa ragione, tra un prestito e l'altro di un medesimo libro, DVD o supporto multimediale da parte del medesimo utente devono intercorrere almeno 4 giorni.

È possibile prenotare i libri che risultano in prestito fino ad un massimo di 2 per volta. Il libro prenotato resta a disposizione del richiedente per 2 giorni dopo la restituzione e l'avvenuto avviso.

Non sono possibili prenotazioni per DVD e supporti multimediali. Chi ha appena consegnato un libro, DVD o supporto multimediale non può prenotarlo immediatamente.

L'utente deve usare correttamente i libri, DVD o supporti multimediali ricevuti in prestito, in quanto beni di proprietà pubblica e per garantirne l'uso successivo da parte di altri utenti. In caso di danneggiamento, l'utente deve provvedere a sua cura al riacquisto immediato, nella medesima edizione o pubblicazione. Per le pubblicazioni fuori commercio, l'utente dovrà rimborsarne il controvalore. La biblioteca rimane proprietaria della pubblicazione danneggiata. Per danneggiamento si intende qualunque alterazione o limitazione al contenuto e all'aspetto originario del documento, comprese sottolineature, evidenziazioni, asportazioni e danneggiamenti di parti complementari quali ad esempio sovracoperte, cofanetti, etichette e stampati complementari di DVD, ecc.

Chiunque riconsegna un libro, DVD o supporto multimediale oltre i termini stabiliti viene sospeso dal servizio di prestito per un mese. Gli utenti che non abbiano riconsegnato un libro, DVD o supporto multimediale senza provvedere al suo riacquisto o rimborso del controvalore restano esclusi dal prestito e dai servizi della Biblioteca sino a quando non abbiano provveduto.

3.2 Prestito interbibliotecario e *document delivery*

La Biblioteca di Cesenatico offre ai suoi iscritti il servizio di prestito interbibliotecario e di *document delivery*, cioè la riproduzione di documenti reperiti presso altre biblioteche, sulla base delle convenzioni e accordi di reciprocità vigenti.

All'utente è richiesto di sostenere le spese di spedizione e gli oneri relativi al servizio di prestito interbibliotecario e *document delivery* richiesti dalla biblioteca prestante.

Numero e durata dei prestiti interbibliotecari sono equiparati e non cumulabili ai prestiti interni alla biblioteca.

La biblioteca avviserà l'utente dell'arrivo del libro o dei documenti richiesti entro 1 giorno lavorativo (telefonicamente o per posta elettronica).

4. SEZIONI SPECIALI

4.1 Sezione Ragazzi

La Sezione Ragazzi è una sezione speciale della Biblioteca situata in un locale appositamente arredato e fornito di una propria dotazione di libri, periodici, DVD e supporti multimediali, espressamente dedicata a bambini e ragazzi, e articolato in due aree, una rivolta a bambini da 0 a 10 anni, l'altra a ragazzi da 10 a 13. All'interno della Biblioteca dei Ragazzi sono anche presenti proposte librerie orientate a genitori ed educatori.

L'utilizzo della Biblioteca dei Ragazzi è consentito solo ai ragazzi, ai loro genitori e accompagnatori, e a coloro che svolgono la professione di insegnanti ed educatori. Non è ammessa la frequentazione della Biblioteca dei Ragazzi da parte di adulti che non appartengono a queste categorie, salvo motivate ragioni.

I bambini di età inferiore ai 6 anni possono accedere alla Biblioteca dei Ragazzi esclusivamente accompagnati da un adulto. Il personale della biblioteca non è responsabile della vigilanza dei bambini.

Genitori e accompagnatori hanno l'obbligo di farsi carico direttamente del comportamento dei bambini e ragazzi da loro custoditi in modo che utilizzino correttamente spazi e strutture, non arrechino disturbo agli altri frequentatori, e non svolgano azioni pericolose per sé e per gli altri. Il personale della biblioteca ha facoltà di intervenire per richiamare il rispetto di queste regole e di allontanare chi non le segue.

Il prestito dei libri, DVD e supporti multimediali presenti nella Biblioteca dei Ragazzi avviene con le medesime modalità previste per gli adulti. Per l'iscrizione al prestito di un minore è richiesta l'autorizzazione di chi esercita la potestà. Bambini e ragazzi possono chiedere in prestito, anche senza la presenza di un genitore, libri, DVD e supporti multimediali prelevati dalla Biblioteca dei Ragazzi. Non è ammesso il prestito ai minori di anni 14 di libri etc. prelevati da altre raccolte e aree della Biblioteca.

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

La biblioteca cura con opportune iniziative la promozione della lettura e dell'utilizzo della Biblioteca per Ragazzi presso le scuole e le famiglie. Collabora con le scuole del territorio a progetti finalizzati alla promozione della lettura e ai processi di apprendimento e socializzazione ad essi legati. A tale scopo organizza iniziative di sostegno al processo educativo come i laboratori

didattici e le attività ricreative. La biblioteca inoltre garantisce lo svolgimento di visite guidate per le scolaresche previo accordo con i bibliotecari.

4.2 Stampa periodica (emeroteca)

La Biblioteca mette a disposizione degli utenti periodici quali quotidiani, settimanali, mensili, etc., di informazione generale e su temi ritenuti di interesse per gli utenti. Gli utenti hanno facoltà di proporre nuovi abbonamenti, secondo i criteri già previsti per i libri.

Gli ultimi numeri di quotidiani e riviste sono esposti negli appositi scaffali e la loro consultazione è diretta. Le annate precedenti di alcuni periodici sono conservate in magazzino ed è necessario farne richiesta al bibliotecario.

La Biblioteca di Cesenatico, nel rispetto delle proprie caratteristiche e finalità, non conserva salvo alcune eccezioni i numeri arretrati oltre una settimana per i quotidiani, un mese per i settimanali, e un anno per i mensili. Per consultare gli arretrati non disponibili, è possibile rivolgersi alle altre biblioteche della rete di Romagna che svolgono compiti di conservazione.

Non è ammesso il prestito dei periodici, al fine di consentire il più ampio e immediato utilizzo.

Per eventuali danneggiamenti si seguono le stesse indicazioni previste per i libri.

4.3 Archivi storici e raccolte speciali

La Biblioteca di Cesenatico garantisce la consultazione dei documenti appartenenti ai propri fondi archivistici e alle raccolte di libri e materiali di particolare rarità o pregio.

La consultazione degli archivi e raccolte speciali avviene previo appuntamento, e prevede la compilazione di un modulo dove il richiedente si identifica, indica il motivo della ricerca, e si impegna a consegnare copia della eventuale pubblicazione o del risultato della ricerca.

La consultazione avviene con modalità tali da assicurare la sorveglianza continua, personale o con strumenti elettronici (es. telecamere con registrazione), e può essere subordinata alla disponibilità di personale in grado di assicurare l'assistenza per la ricerca in archivio.

La consultazione dei documenti d'archivio, potendo riguardare circostanze relative a persone, avviene nel rispetto delle norme sulla sicurezza dei dati personali. Il ricercatore è responsabile direttamente dell'utilizzo dei dati raccolti in relazione alle normative vigenti.

La riproduzione dei documenti d'archivio avviene di norma attraverso l'utilizzo di strumenti di riproduzione digitale anche direttamente da parte dell'utente, previa autorizzazione del bibliotecario. La fotocopia è ammessa solo nel caso in cui il bibliotecario verifichi che essa non arrechi danno al documento.

La biblioteca offre ai suoi utenti la consultazione di documenti disponibili su supporto digitale, quali ad es. filmati, raccolte fotografiche, etc., attraverso apposite postazioni (es. computer o lettori digitali).

L'ottenimento di copie o riproduzioni di documenti appartenenti a tali raccolte è condizionata alle specifiche condizioni d'uso e accordi stabiliti con il titolare dei diritti, sulle quali il bibliotecario potrà fornire le necessarie indicazioni.

5. SUGGERIMENTI D'ACQUISTO E DONAZIONI

La Biblioteca di Cesenatico accoglie i suggerimenti d'acquisto presentati dai lettori, compatibilmente con le risorse finanziarie e in coerenza con la natura delle raccolte e i criteri stabiliti per le acquisizioni.

La biblioteca ha facoltà di accettare o respingere donazioni di libri e altre pubblicazioni di ridotta consistenza e valore. Le donazioni sono accettate o respinte dal Direttore senza formalità dopo averne valutato l'utilità e l'opportunità in rapporto alla loro coerenza con la fisionomia e i criteri stabiliti per lo sviluppo delle raccolte, il loro grado di aggiornamento, e lo stato di conservazione. I libri accettati entrano a far parte delle raccolte della biblioteca e sono trattati, ordinati, ed eventualmente eliminati, senza vincoli.

L'accettazione di donazioni di libri o raccolte di particolare pregio, consistenza o valore, e in presenza o meno di vincoli posti dal donatore, vengono valutate dalla Giunta Comunale sulla base di una relazione del Direttore della Biblioteca.

Libri o altre pubblicazioni pervenuti alla biblioteca senza previo accordo vengono accettati o respinti secondo le linee sopra stabilite.

6. ATTIVITA' CULTURALI

La Biblioteca persegue le proprie finalità anche attraverso l'organizzazione diretta o il supporto fornito ad attività culturali quali conferenze, presentazioni di libri, mostre ed altre iniziative culturali. Tali attività sono da intendersi quale integrazione e promozione del servizio normale di consultazione, prestito, informazione bibliografica garantito in via prioritaria dalla Biblioteca.

La Biblioteca Comunale di Cesenatico assume quale parte integrante della propria azione di promozione culturale, in relazione alla fisionomia e vocazione turistica della città, la collaborazione e l'integrazione con i servizi di promozione, in particolare attraverso il supporto fornito alle iniziative e strumenti rivolti alla conoscenza della realtà e storia cittadina e ai progetti di turismo culturale.

Inoltre, considera la popolazione turistica di Cesenatico parte integrante del proprio pubblico predisponendo apposite iniziative e opportunità rivolte alle specifiche esigenze culturali e informative delle persone in vacanza.

7. RECLAMI E SUGGERIMENTI

Tutti gli utenti possono segnalare eventuali disservizi riscontrati o fornire suggerimenti per migliorare i servizi erogati. Reclami e segnalazioni possono pervenire in forma verbale direttamente o telefonicamente al personale o in forma scritta, utilizzando gli appositi moduli.

8. RAPPORTO CON GLI UTENTI

8.1 Diritti e doveri del personale della Biblioteca

Il personale della Biblioteca è tenuto a svolgere la propria attività rispettando i principi di professionalità e impegno stabiliti dal CCNL (Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro), rapportandosi con l'utenza con la massima correttezza.

Il Dirigente del Settore cui appartiene la Biblioteca ha comunque la facoltà di sospendere in maniera temporanea o definitiva, da uno o più servizi, chi arrechi disturbo agli altri utenti, chi mantenga comportamenti scorretti nei confronti dell'utenza o del personale stesso, o chi utilizzi spazi e documenti in modo inadeguato.

Nell'esercizio delle proprie attività lavorative, il personale addetto agisce nel rispetto delle direttive impartite dal Direttore della Biblioteca e dal Dirigente del Settore.

8.2 Tutela dei diritti degli utenti

La presente Carta dei Servizi è volta ad evitare qualsiasi comportamento lesivo della dignità del singolo; a questo proposito, al fine di assicurare la massima tutela dei diritti dell'utente, è prevista la possibilità di inoltrare reclami e suggerimenti per limitare disservizi o malfunzionamenti delle prestazioni bibliotecarie.

Le segnalazioni devono contenere generalità e recapiti dell'utente, e possono essere presentate direttamente al personale, o spedite per fax o tramite posta elettronica (moduli in allegato). Non saranno presi in considerazione i reclami presentati verbalmente o telefonicamente o in forma anonima. Il personale si impegnerà a dare risposta motivata a tali segnalazioni nel più breve tempo possibile.

In caso di accertato disservizio o malfunzionamento, si procederà tempestivamente per ripristinare il corretto funzionamento del servizio.

8.3 Qualificazione e aggiornamento del personale

Per adempiere alle proprie specifiche finalità e agli obblighi verso gli utenti la Biblioteca garantisce la qualificazione del personale in servizio attraverso una idonea formulazione dei profili professionali e procedure di concorso che rispettino la specificità e le competenze richieste alla professione di bibliotecario. Per lo stesso motivo, e per le necessità connesse alle procedure di lavoro nell'ambito delle reti interbibliotecarie e agli obblighi conseguenti all'adesione al Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN), viene previsto per i bibliotecari un continuo aggiornamento tecnico/professionale.

9. STANDARD DI QUALITÀ

La Legge Regionale 18 del 2000 "Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali" ha ridisegnato il sistema dei servizi e delle attività degli istituti culturali, promuovendone una maggiore integrazione. In particolare, la deliberazione della Giunta Regionale dell'Emilia-Romagna n. 309 del 3 marzo 2003 ha stabilito standard e obiettivi di qualità volti a regolare l'attività di tali istituti, secondo appositi indicatori.

La Biblioteca di Cesenatico, attraverso le opportune azioni da parte del Dirigente e della Giunta Comunale, si impegna al mantenimento e - ove necessario - al raggiungimento progressivo degli standard di qualità previsti per le biblioteche in ambito regionale: a tal fine, la Giunta verifica a cadenza annuale gli indicatori degli standard di qualità con quelli riscontrati, promuovendo le opportune azioni.

10. VALIDITÀ E DURATA

La presente Carta dei Servizi della Biblioteca Comunale di Cesenatico entra in vigore al momento della sua approvazione da parte della Giunta, sino a successivo atto di abrogazione o modifica da parte della medesima.

Allegato alla Carta dei Servizi della Biblioteca Comunale di Cesenatico

ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO

Lunedì aperto dalle 14.00 alle 18.30 (al mattino apertura riservata alle scuole 9.00-12.00)
Dal martedì al sabato: aperto dalle 9.00 alle 18.30

Totale di 60 ore settimanali di apertura.

Allegato alla Carta dei Servizi della Biblioteca Comunale di Cesenatico

TARIFFE DEI SERVIZI AGGIUNTIVI

	<i>Tariffa</i>
Riproduzione libri: (con le limitazioni previste dalla legge)	0,10 a fotocopia A4 o A3
Accesso a Internet da postazione fissa:	0,50 per 30 minuti di utilizzo postazione
Accesso a Internet con proprio computer o dispositivo tramite rete WLAN:	gratuito
Prestito interbibliotecario e document delivery:	rimborso integrale delle spese di acquisizione e spedizione richieste dalla biblioteca prestante o sostenute dalla Biblioteca di Cesenatico

Allegato alla Carta dei Servizi della Biblioteca Comunale di Cesenatico

MODALITÀ E TEMPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Tessera personale:

Tempo di consegna: immediato.

Modalità: occorre fornire un documento d'identità valido.

Validità: illimitata all'interno della Rete Bibliotecaria di Romagna e San Marino.

Accesso a internet:

Modalità: 2 postazioni riservate alla navigazione in internet, 2 postazioni dedicate alla consultazione dei cataloghi online, copertura WLAN su tutta l'area della biblioteca.

Accesso: password fornita dal personale bibliotecario previa registrazione di un documento d'identità; per i minorenni è necessaria l'autorizzazione di un genitore.

Tempo di consultazione: 30 minuti per la navigazione da postazione fissa; illimitato per la connessione wireless.

Riproduzioni:

Tempo di consegna: immediato sino a 10 fotocopie, entro una giornata lavorativa per quantità superiori.

Limiti: servizio riservato ai documenti posseduti dalla biblioteca conformemente e con le limitazioni previste dalla legge sul diritto d'autore (L. 22 aprile 1941 n. 633).

Prestito libri, DVD, supporti multimediali:

Tempo di consegna: immediato per documenti ad accesso diretto, possibilità di attesa limitata (max 30 minuti) per documenti presenti nei magazzini librari.

Numero massimo di documenti concessi: 4 complessivi.

Durata massima: 30 giorni per i libri, 7 giorni per DVD e supporti multimediali.

Prenotazione di documenti in prestito:

Modalità richiesta: comunicazione diretta al personale bibliotecario o telefonica o posta elettronica.

Modalità consegna: avviso telefonico o posta elettronica entro 3 giorni lavorativi dal rientro del documento; il documento deve essere ritirato entro i successivi 3 giorni lavorativi.

Limitazioni: non è possibile prenotare DVD e supporti multimediali.

Prestito interbibliotecario:

Tempo di consegna: richiesta alla biblioteca prestante entro un giorno lavorativo; risposta dipendente da biblioteca prestante; consegna dipendente da servizio postale.

Consultazione fondi speciali e documenti d'archivio:

Tempi di erogazione: su appuntamento, variabili a seconda del tipo di materiale e della disponibilità del personale per assistenza.

Limiti: possono essere previste limitazioni in considerazione dello stato di conservazione del materiale.

Allegato alla Carta dei Servizi della Biblioteca Comunale di Cesenatico

Biblioteca Comunale Cesenatico

MODULO PER I RECLAMI

Gentile Utente,

se ritiene che qualche servizio della Biblioteca non sia soddisfacente o conforme a quanto previsto nella Carta dei Servizi, o se le sue aspettative sono state deluse, La preghiamo di specificare per quali ragioni e di restituirci 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 si impegna a fornire risposta entro 30 giorni lavorativi dalla data di presentazione del reclamo.

Nome e Cognome: _____

Indirizzo: _____ Tel.: _____

N. Tessera: _____ 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.

Allegato alla Carta dei Servizi della Biblioteca Comunale di Cesenatico

Biblioteca Comunale Cesenatico

MODULO PER I SUGGERIMENTI D'ACQUISTO

Io sottoscritto,

Nome e Cognome: _____

N. Tessera: _____

Tel. / Cell.: _____

Data: _____

Suggerisco l'acquisto del seguente libro / dvd:

Allegato alla Carta dei Servizi della Biblioteca Comunale di Cesenatico

Biblioteca Comunale Cesenatico

MODULO ATTIVITÀ BIBLIOTECA RAGAZZI

Il sottoscritto chiede di essere informato sulle future attività della Sezione ragazzi - Biblioteca Comunale di Cesenatico, e a tal fine acconsente alla raccolta e al trattamento dei dati sotto indicati, nei limiti e con i diritti previsti dal d.lgs. 196/2003 (c.d. "legge sulla privacy").

Nome e Cognome: _____

Indirizzo: _____

Cap: _____ Città: _____ Prov.: _____

Cell.: _____

Email: _____

Firma: _____

Allegato alla Carta dei Servizi della Biblioteca Comunale di Cesenatico

Biblioteca Comunale Cesenatico

MODULO DI CONSEGNA DI UNA TESI DI LAUREA

Il / la sottoscritto/a _____

nato/a in _____

laureato/a presso l'Università degli Studi di _____

Facoltà di _____

nell'anno accademico _____

consegna

alla Biblioteca Comunale di Cesenatico copia della propria Tesi di Laurea.

Inoltre il/la sottoscritto/a

autorizza

il personale della Biblioteca:

- a dare in visione la Tesi per motivi di studio ai frequentatori della Biblioteca che ne facessero richiesta

sì **no**

- a fotocopiare parti della tesi per motivi di studio fatto salvo l'obbligo di citazione bibliografica in caso di lavori accademici e di pubblicazioni scientifiche

sì **no**

- a prestare per un massimo di 3 (tre) giorni la Tesi per consentire ai frequentatori non residenti uno studio più accurato del testo

sì **no**

Data _____

Firma _____

Allegato alla Carta dei Servizi della Biblioteca Comunale di Cesenatico

Biblioteca Comunale Cesenatico

MODULO DI ISCRIZIONE

Il/la sottoscritto/a _____ chiede l'iscrizione ai servizi della Biblioteca Comunale, comunicando a tal fine i propri dati anagrafici e personali, per i quali viene resa a parte apposita sottoscrizione di informativa ai sensi della L. 675 del 31/12/1996 (c.d. "legge sulla privacy").

Cognome e nome: _____
Residenza: _____ Indirizzo: _____
Cellulare: _____ Telefono: _____
Sesso : m f Luogo e data di nascita: _____
Titolo di studio: Licenza elementare ; diploma scuola media inferiore ; diploma scuola secondaria superiore ; diploma di laurea
Professione : _____
Tipo documento del richiedente: _____ n. documento: _____
Codice Fiscale: _____
E-mail: _____

Il/la sottoscritto/a prende atto che:

- a) i dati relativi all'età, al sesso, al titolo di studio, al lavoro svolto verranno utilizzati per soli fini statistici;
- b) per fini statistici e gestionali, nell'archivio informatico vengono memorizzati tutti i volumi che sono stati via via prestati ad ogni singolo lettore.

Cesenatico, _____

In fede

Allegato alla Carta dei Servizi della Biblioteca Comunale di Cesenatico

Biblioteca Comunale Cesenatico

MODULO DI ISCRIZIONE PER MINORI

Il/la sottoscritto/a _____ chiede l'iscrizione del minore ai servizi della Biblioteca Comunale, comunicando a tal fine i dati anagrafici e personali, per i quali viene resa a parte apposita sottoscrizione di informativa ai sensi della L. 675 del 31/12/1996 (c.d. "legge sulla privacy").

DATI DEL MINORE

Cognome e nome: _____
Residenza: _____
Telefono: _____ Cellulare: _____
Sesso : m f Luogo e data di nascita _____
Titolo di studio: Licenza elementare ; diploma scuola media inferiore
Codice Fiscale: _____

DATI DELL'ADULTO RICHIEDENTE

Cognome e nome : _____
Residenza : _____
Telefono : _____ Cellulare: _____
Sesso : m f Luogo e data di nascita _____
Tipo documento : _____ n. documento : _____
E-mail : _____

Il/la sottoscritto/a prende atto che:

- c) i dati relativi all'età, al sesso, al titolo di studio, al lavoro svolto verranno utilizzati per soli fini statistici;
- d) per fini statistici e gestionali, nell'archivio informatico vengono memorizzati tutti i volumi che sono stati via via prestati ad ogni singolo lettore.

Cesenatico, _____

In fede (*)

(*)per i minori di anni 18 firma del genitore o di un familiare

Allegato alla Carta dei Servizi della Biblioteca Comunale di Cesenatico

Biblioteca Comunale Cesenatico

**MODULO PER LA CONSULTAZIONE
DI MATERIALE DELL'ARCHIVIO STORICO COMUNALE**

Il/la sottoscritto/a _____

nato/a a _____

il _____

residente in _____

via _____

tel. _____

professione _____

n. documento identità _____

chiede di poter consultare materiale appartenente all'archivio storico comunale di Cesenatico depositato presso la Biblioteca Comunale, per il seguente motivo:

Il sottoscritto si impegna:

- a donare alla Biblioteca una copia dell'eventuale pubblicazione in cui venisse citato o utilizzato il materiale consultato;
- a chiedere autorizzazione alla Direzione della Biblioteca prima della riproduzione a stampa di immagini dei documenti consultati.

Cesenatico, _____

Firma _____

Allegato alla Carta dei Servizi della Biblioteca Comunale di Cesenatico

REGISTRAZIONE DEGLI ACCESSI ALL'ARCHIVIO

Data	Dalle ore	Alle ore	Documenti consultati

Si autorizza la consultazione.

L'impiegato autorizzato

Il Direttore della Biblioteca