Biblioteca Comunale Riccione

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSE

Che cos'è la Carta

La Carta dei Servizi descrive le modalità di erogazione dei servizi allo scopo di facilitare la fruizione della Biblioteca in un'ottica di trasparenza e costante miglioramento del rapporto con gli utenti e della qualità dei servizi. Contribuisce altresì a rendere espliciti diritti e doveri di tutti i fruitori della Biblioteca.

La sede

La Biblioteca comunale "Osvaldo Berni" è situata a Riccione in viale Lazio n. 10, all'interno del Centro della Pesa, inaugurato nel 1987. Si tratta di un edificio polivalente nel quale trovano spazio anche il Museo del Territorio, gli Archivi Storici Comunali, la Galleria Espositiva, la Sala Conferenze e il Giardino attrezzato.

Al piano terra:

- SEZIONE LIBRI MODERNI
- SEZIONE RAGAZZI
- SEZIONE MULTIMEDIALE
- SEZIONE DI STORIA LOCALE
- POSTAZIONI PC
- EMEROTECA
- SALA STUDIO E CONSULTAZIONE
- GIARDINO CON POSTAZIONI STUDIO E WI-FI

Al piano primo sono collocate:

- SALE PER STUDIO INDIVIDUALE
- SEZIONE ARCHIVIO IMMAGINE
- FOTOTECA
- SALA CONFERENZE
- UFFICI

Al piano interrato

- MAGAZZINO

Il Personale

I bibliotecari operano in piena autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali e internazionali nella organizzazione del servizio. Oltre al personale dipendente la Biblioteca si avvale di collaboratori quali i volontari del Servizio Civile Universale, gli iscritti alla Cooperativa Unitaria Pensionati, gli studenti delle scuole

secondarie e delle Università in tirocinio formativo.

PRINCIPI

Uguaglianza e imparzialità

Tutti devono poter accedere ai servizi offerti alle medesime condizioni. L'obiettivo è personalizzare le prestazioni dei servizi rivolti agli utenti e garantire l'assenza di ogni discriminazione.

Continuità

L'erogazione dei servizi è assicurata con continuità, ogni eventuale interruzione è tempestivamente comunicata agli utenti.

Accessibilità

I servizi devono essere fisicamente accessibili a tutti. La Biblioteca si impegna a predisporre i propri spazi senza barriere architettoniche.

Partecipazione

La Biblioteca è aperta a osservazioni e suggerimenti da parte dei propri utenti attraverso vari strumenti messi a disposizione dai bibliotecari, sia in sede che online.

Cooperazione

La Biblioteca aderisce alla cooperazione interbibliotecaria partecipando attivamente alle attività del Polo di Romagna e di San Marino, alla Rete Nazionale SBN e ad altre forme di aggregazione e di gestione integrata dei servizi bibliotecari. Inoltre la Biblioteca attiva collaborazioni con tutti i soggetti del territorio, privati e pubblici.

Cortesia

I bibliotecari si impegnano a garantire un servizio rispettoso verso tutti gli utenti e a rispondere con professionalità alle richieste di informazioni.

Privacy

La Biblioteca garantisce la riservatezza dei dati personali e delle informazioni di ricerca degli utenti.

Efficacia ed efficienza

È obiettivo della Biblioteca il continuo miglioramento dell'efficienza dei servizi perseguito anche attraverso le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Chiarezza delle informazioni

I bibliotecari si impegnano a comunicare in maniera chiara e con un linguaggio comprensibile ai non addetti ai lavori ogni informazione rivolta agli utenti reali e potenziali.

Conservazione e valorizzazione

Obiettivi della Biblioteca sono la conservazione e la valorizzazione del patrimonio bibliografico, documentale e culturale. Occorre dar voce al patrimonio della Biblioteca e del territorio di appartenenza, predisponendo attività di comunicazione verso l'esterno.

DIRITTI E DOVERI

La Biblioteca si impegna a:

- rendere la sede accessibile, accogliente, inclusiva, garantendone la sicurezza, il decoro e la pulizia;
- rimuovere gli ostacoli per la fruizione di spazi e servizi da parte di utenti con particolari esigenze;
- garantire la corretta conservazione e l'aggiornamento delle collezioni, attuando tutti gli interventi necessari per la salvaguardia del patrimonio e per maggior possibilità di scelta;
- favorire la fruizione del patrimonio conservato promuovendone la conoscenza e facilitandone l'accesso;
- comunicare in maniera chiara e tempestiva con gli utenti fornendo tutte le informazioni relative agli orari, ai servizi e al loro funzionamento, utilizzando la segnaletica in sede, i siti web istituzionali, i canali social e la stampa.

Gli utenti sono tenuti a:

- mantenere atteggiamenti consoni e rispettosi dei luoghi, dei materiali e degli altri utenti, garantendo il silenzio negli ambienti di studio;
- astenersi da comportamenti che possano compromettere la sicurezza dei luoghi, delle collezioni, degli altri utenti;
- rispettare le indicazioni fornite dal personale e da eventuale segnaletica esposta;
- conservare correttamente i materiali ricevuti in prestito e restituirli nei tempi richiesti. In caso di danno o smarrimento, si applicheranno le condizioni previste per il risarcimento come da tabella nella sezione "servizi".

Segnalazioni non anonime

Qualsiasi comunicazione può essere espressa sia verbalmente sia in forma scritta, sull'apposito modulo, oppure scrivendo una e-mail all'indirizzo della Biblioteca biblioteca@comune.riccione.rn.it, specificando le proprie generalità. Periodicamente

la Biblioteca si impegna a valutare la soddisfazione dei propri utenti attraverso questionari di gradimento.

SERVIZI

Orari di apertura del servizio bibliotecario

Lunedì 14 – 18.50, dal martedì al sabato 9 - 18.50

Tessera d'iscrizione

Per usufruire dei servizi offerti dalla Biblioteca è necessario essere iscritti. L'iscrizione è gratuita e immediata e può essere sottoscritta da tutti i cittadini italiani e stranieri che presentino un documento di identità valido.
La tessera di iscrizione è riconosciuta in tutte le biblioteche della Rete Bibliotecaria di Romagna e di San Marino, previa abilitazione al primo accesso.

Prestito

Il prestito dei documenti messi a disposizione dalla Biblioteca è personale e non deve essere trasferito ad altri utenti. L'utente è responsabile dell'integrità dei documenti presi in prestito e al momento del rientro ne verrà controllato lo stato.
È consentito il prestito dei documenti cartacei e multimediali secondo le seguenti modalità:

PRESTITO LIBRI	N. massimo di documenti ammessi al prestito	4 documenti, a esclusione dei volumi in consultazione, delle tesi di laurea e delle opere appartenenti al fondo antico
	Durata	31 giorni
	Proroga	15 giorni, a esclusione dei documenti prenotati
PRESTITO AUDIOVISIVI	N. massimo di documenti ammessi al prestito	2 audiovisivi, a esclusione di quelli editi negli ultimi 18 mesi
	Durata	7 giorni
	Proroga	4 giorni, a esclusione degli audiovisivi prenotati

PRESTITO PERIODICI	N. massimo di documenti ammessi al prestito	2 fascicoli dei periodici selezionati per il prestito, ad esclusione dell'ultimo numero arrivato in biblioteca
	Durata	7 giorni
	Proroga	4 giorni, a esclusione dei fascicoli prenotati
RICHIESTE DI PRESTITO DEI DOCUMENTI DISPONIBILI	N. massimo di documenti richiedibili	4 documenti, a esclusione dei volumi in consultazione, dei periodici non ammessi al prestito, delle tesi di laurea e delle opere appartenenti al fondo antico
	Modalità di prenotazione	Tramite richiesta diretta al bibliotecario, via e-mail, telefonicamente, attraverso il portale "Scoprirete"
	Tempo per il ritiro	Entro 3 giorni lavorativi
PRENOTAZIONI DEI DOCUMENTI NON DISPONIBILI PERCHE' IN PRESTITO	N. massimo di documenti richiedibili	5 documenti, a esclusione dei volumi in consultazione, dei periodici non ammessi al prestito, delle opere appartenenti al fondo antico
	Modalità di prenotazione	Tramite richiesta diretta al bibliotecario, via e-mail, telefonicamente, attraverso il portale "Scoprirete"
	Tempo per il ritiro	Entro 5 giorni lavorativi
	Modalità di notifica	Tramite sms
PREAVVISO DEI DOCUMENTI CON PRESTITO IN SCADENZA	Modalità	Tramite e-mail 2 giorni prima della scadenza

SOLLECITO DEI DOCUMENTI CON PRESTITO SCADUTO	Modalità	Tramite e-mail dopo 15 giorni dalla scadenza del prestito. Tramite SMS a partire dal trentesimo giorno di ritardo
	Disabilitazione al prestito	Dai 30 ai 90 giorni di ritardo (il lettore è sospeso dal servizio per un periodo equivalente alla metà dei giorni di ritardo)
	Sanzione pecuniaria	Da 3 a 6 mesi (€ 5 per ogni documento in ritardo)
		Oltre 6 mesi (€ 10 per ogni documento in ritardo)
DOCUMENTI SMARRITI O DANNEGGIATI	Sostituzione o rimborso	Sostituzione del volume smarrito o danneggiato con uno della stessa edizione *oppure* rimborso pari al prezzo di vendita del documento + € 3 per spese di catalogazione e amministrazione
PRESTITO COLLETTIVO	A chi è rivolto	Classi scolastiche del Comune di Riccione ed enti o associazioni del territorio
	N. massimo di documenti ammessi al prestito	30 documenti, a esclusione dei volumi in consultazione, dei periodici non ammessi al prestito, delle tesi di laurea e delle opere appartenenti al fondo antico
	Durata	90 giorni
	Proroga	15 giorni, a esclusione dei documenti prenotati

Prestito interbibliotecario e Document Delivery

Tale servizio consente all'utente che ne fa richiesta, per finalità di studio e di ricerca, il reperimento di volumi o parte di essi non posseduti dalla Biblioteca, ottenendo il

prestito da parte di altri istituti culturali. La richiesta di prestito interbibliotecario può essere effettuata esclusivamente di persona rivolgendosi al personale bibliotecario attraverso la compilazione di apposita modulistica.
I servizi vengono effettuati nel rispetto delle norme vigenti in materia di diritto d'autore e della corretta conservazione del materiale stesso. Il prestito interbibliotecario viene concesso come Biblioteca richiedente attenendosi al regolamento di quella prestante; come Biblioteca prestante attenendosi al proprio regolamento, che esclude dal prestito i volumi catalogati negli ultimi 12 mesi. Il servizio prevede un rimborso per le spese di spedizione. Il lettore non può chiedere l'annullamento della richiesta salvo che essa non sia ancora stata trasmessa alla Biblioteca prestante. Il mancato ritiro dei documenti richiesti comporta comunque il pagamento del rimborso spese di spedizione. La mancata restituzione dei documenti avuti in prestito comporta la sospensione dai servizi della Biblioteca e il pagamento del documento come previsto dal regolamento della Biblioteca prestante. Ciascun utente non può richiedere più di 4 opere per volta o 5 articoli. Il prestito interbibliotecario è un servizio esclusivamente tra biblioteche. Qualora una Biblioteca risulti inadempiente nella restituzione dei libri o nel pagamento sarà sospesa dal servizio fino alla regolarizzazione della sua situazione.

Emeroteca

La Biblioteca dispone di un'area apposita per la consultazione dei quotidiani e delle riviste. Gli ultimi numeri di quotidiani e riviste sono esposti negli appositi scaffali e la loro consultazione è diretta. Le annate precedenti sono conservate e consultabili in sede nell'archivio dell'emeroteca. Il lettore si impegna a riporre correttamente le riviste e i quotidiani in consultazione. L'utente che provoca danni ai documenti è tenuto al riacquisto immediato o a rifondere il valore di mercato del documento. La Biblioteca rimane proprietaria del documento danneggiato. È ammessa al prestito una selezione di periodici scelti tra le testate di cui la Biblioteca non è conservatrice come da protocolli di intesa per la gestione integrata dei periodici nella Rete bibliotecaria di Romagna e San Marino. Ciascun utente può prendere in prestito due fascicoli dei periodici selezionati, ad esclusione dell'ultimo numero arrivato in Biblioteca.

Fototeca

Situata al primo piano della Biblioteca, la Fototeca acquisisce, conserva e cataloga il patrimonio di immagini che documentano storicamente la realtà della città di Riccione e del territorio e costituisce uno strumento di ricerca insostituibile per la storia locale. Tutti i documenti qui conservati sono accessibili previa iscrizione alla Biblioteca e su prenotazione per scopi di studio e di ricerca. Eventuali richieste di accesso ai documenti e riproduzione per motivi diversi da quelli di studio verranno valutate dal personale della Biblioteca.

Consultazione e lettura in sede

La Biblioteca garantisce la consultazione gratuita dei documenti posseduti e la lettura di documenti propri in sede. Alcuni materiali possono essere temporaneamente esclusi dalla consultazione per motivi di ordine biblioteconomico.

Reference service

Le informazioni bibliografiche relative al materiale librario, documentario e multimediale sono disponibili in rete e consultabili dalle apposite postazioni riservate agli utenti. Il personale bibliotecario funge da mediatore tra le raccolte da una parte e i bisogni informativi degli utenti dall'altra. La Biblioteca offre assistenza per facilitare il reperimento del materiale non disponibile in sede. Il servizio di informazione bibliografica è gratuito ed è garantito per tutto il tempo di apertura della Biblioteca.

Suggerimenti d'acquisto

Gli utenti possono suggerire l'acquisto di documenti non posseduti dalla Biblioteca attraverso l'apposito registro dei "Desiderata" o tramite la funzione "Servizi" del catalogo on-line "Scoprirete" https://scoprirete.bibliotecheromagna.it/opac/.do. Il suggerimento dell'utente non è vincolante per la Biblioteca e ha lo scopo di contribuire ad uno sviluppo del patrimonio librario, multimediale equilibrato e corrispondente alle esigenze dei lettori. La Biblioteca vaglia periodicamente le singole proposte e procede compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili. È prevista la richiesta di acquisto fino a un massimo di n. 5 opere all'anno per utente.

Internet

Il servizio di accesso a Internet tramite Wi-fi è gratuito, fruibile durante gli orari di apertura della biblioteca e accessibile senza autenticazione. Per navigare in Internet tramite le n. 6 postazioni fisse della Biblioteca è invece necessario prenotarsi quotidianamente rivolgendosi direttamente al personale. L'uso di internet nelle postazioni fisse è limitato a 1 ora al giorno e fino ad un massimo di 15 minuti nel PC riservato alla consultazione rapida del catalogo on-line. Gli utenti sono tenuti ad essere autonomi nell'utilizzo del PC e il personale non offre assistenza di tipo informatico.

Non è consentito:

- immettere dati e programmi;
- svolgere operazioni che influenzino o compromettano la regolare operatività della rete o ne limitino la fruizione e le prestazioni;
- alterare, rimuovere o danneggiare applicazioni e configurazioni software e hardware;
- accedere a siti che per contenuti e immagini siano in contrasto con le finalità pubbliche del servizio;
- svolgere qualsiasi attività intesa a eludere o ingannare i sistemi di controllo di

accesso e/o sicurezza di qualsiasi server interno o pubblico;
- scaricare software dalla rete;
- scaricare (download) file audio e video;
- attivare sessioni telnet, FTP, telefonare via Internet;
- svolgere qualunque attività che sia in contrasto con la vigente normativa italiana ed europea.

Sezione ragazzi

La sezione ragazzi è un'area rivolta a tutti i bambini, ai ragazzi, ai genitori, agli insegnanti, agli educatori e animatori. Si articola in "Spazio infanzia" dedicato ai bambini in età prescolare e nel "Settore ragazzi", rivolto alla fascia d'età dai 6 ai 14 anni. Il servizio è gratuito. Il personale della Biblioteca non è responsabile direttamente della vigilanza e dell'uscita dei bambini dai locali della Biblioteca. La sezione effettua servizio di prestito personale ai bambini e ragazzi, previa presentazione della tessera d'iscrizione. La sezione ragazzi dispone di n. 2 PC, per l'accesso a Internet, con limitazioni, e videoscrittura. La Biblioteca organizza visite guidate su richiesta delle scolaresche e attività di promozione della lettura per bambini e ragazzi.

Servizio di riproduzione

La Biblioteca, in conformità a quanto previsto dalla legge italiana e dalle direttive europee sul diritto d'autore, effettua servizio di riproduzione dei documenti posseduti. È possibile fotocopiare per uso personale e di studio il 15% delle pagine di una monografia e di un periodico, a eccezione delle tesi di laurea. Non è consentita la riproduzione di materiale esterno alla Biblioteca. La Biblioteca non è responsabile di eventuali infrazioni alle norme vigenti commesse dagli utenti. Per la riproduzione, effettuata esclusivamente dal personale della Biblioteca, sono previste le seguenti tariffe a titolo di rimborso spese:

- **0,10** euro - Stampa b/n di 1 foglio formato A4
- **0,15** euro - Stampa b/n di 1 foglio formato A4 fronte-retro
- **0,20** euro - Stampa b/n di 1 foglio formato A3
- **0,30** euro - Stampa b/n di 1 foglio formato A3 fronte-retro
- **0,50** euro - Stampa a colori di 1 foglio formato A4
- **0,75** euro - Stampa colori di 1 foglio formato A4 fronte-retro
- **1,00** euro - Stampa a colori di 1 foglio formato A3
- **1,50** euro - Stampa a colori di 1 foglio formato A3 fronte-retro

Scansione documenti gratuita fino a un massimo di 30
Per riproduzioni > 50 la Biblioteca risponderà entro 3 gg lavorativi

Donazioni e scambio di libri

I doni di singoli documenti o di intere raccolte, ad esclusione delle opere enciclopediche, dei testi scolastici o di opere in cattivo stato di conservazione, vengono accettati dalla Biblioteca e annesse al catalogo nel caso in cui la loro

acquisizione sia coerente con la natura e le finalità della Biblioteca. La direzione si riserva quindi la facoltà di selezionare il materiale e deciderne la catalogazione presso la Biblioteca o l'eventuale scarto.

Promozione della lettura e attività culturali

La Biblioteca organizza iniziative rivolte agli adulti, ai bambini e ai ragazzi con lo scopo di promuovere la lettura, valorizzare le raccolte e gli altri servizi: presentazioni di libri, mostre, attività laboratoriali, letture animate realizzate anche grazie alla formazione e collaborazione di lettori volontari, percorsi bibliografici, conferenze e collaborazioni con le scuole del territorio di ogni ordine e grado, oltre che con le varie associazioni culturali.

I programmi sono consultabili direttamente in Biblioteca, sul portale web del Comune di Riccione https://www.comune.riccione.rn.it/tematiche/biblioteca e sui canali social, pagina Facebook e Instagram.

Costi dei servizi

I servizi a pagamento o soggetti a rimborso sono i seguenti:

- riproduzioni
- prestito interbibliotecario e fornitura di documenti (document delivery)
- documenti smarriti o danneggiati

L'eventuale adeguamento dei costi dei servizi è determinato con Delibera di Giunta e ne deve essere data opportuna informazione agli utenti.