


Presentazione

La biblioteca è il luogo della comunicazione dei saperi, della prima e generale informazione, delle pari opportunità d'accesso alle conoscenze; capace di farsi trovare oramai "esperta" in ogni tipo di supporto tecnologico che ne garantisca la diffusione. Per questo è un istituto che riteniamo importante e necessario alla nostra comunità.

La *Carta dei Servizi* della Biblioteca comunale "*Antonio Baldin*", regolando il rapporto con gli utenti e definendo le linee di incremento del patrimonio documentario, le prestazioni che si impegna ad assicurare, il loro livello di qualità e le modalità della loro fruizione, vuole formalizzare, rendendolo esplicito, il patto che intende "sottoscrivere" con i fruitori dell'istituto.

La *Carta* non è già più quindi un regolamento ma un primo strumento di informazione esso stesso perché dà conto del patrimonio conservato e delle modalità d'accesso allo stesso.

Nel redigerla - e nell'impegnarsi a rispettarne i dettati - la Biblioteca infatti, da un lato vuole mettere in prima luce l'attenzione ai bisogni e alle aspettative dell'utenza - che contestualmente viene così chiamata a svolgere un ruolo attivo di proposizione e contemporaneamente di controllo e verifica delle modalità proposte e dell'innovazione e dell'aggiornamento continuo previsti - dall'altro, vuole definire e rendere esplicita una propria fisionomia, culturale e di servizio, le proprie finalità ed il suo specifico modo d'essere nell'ambito delle agenzie culturali ed educative del territorio.



La Biblioteca di Santarcangelo, dopo alterne vicende, è stata definitivamente aperta al pubblico, nell'attuale sede, nel 1974. Le donazioni librerie originarie (a partire da quelle della seconda metà del XVIII secolo), le vicende intervenute nel corso dei decenni precedenti (legate soprattutto alla soppressione degli ordini religiosi e al passaggio alla comunità locale delle loro biblioteche), il rapporto con il territorio e con le sue emergenze culturali, hanno definito sia il patrimonio originario dell'istituto bibliotecario che le sue caratterizzazioni e vocazioni tematiche, e quindi le linee del suo successivo sviluppo documentario. Così la nostra Biblioteca comunale si è trovata ad essere, nel contempo, sia centro di pubblica lettura e di accesso locale alla conoscenza, che luogo di conservazione e tutela di importanti patrimoni archivistico-documentari (Fondo Baldini, Fondo Volpe, Archivio di documentazione sia sulla poesia dialettale romagnola che sull'esperienza teatrale di "Santarcangelo dei Teatri").

La *Carta dei Servizi* della Biblioteca di Santarcangelo viene diffusa e portata a conoscenza in un'occasione speciale e in un momento rilevante della storia di questo nostro Istituto cittadino, ovvero nel giorno dell'avvio dei lavori per la creazione della sua nuova e più ampia sede nel restaurato palazzo del vecchio ospedale civile.

E' un progetto importante che segna oggi un rilevante momento del suo cammino, un impegno mantenuto che permetterà fra qualche anno a tutti gli utenti, grandi e piccoli, consolidati e nuovi, di avere a disposizione un istituto sempre più idoneo e all'altezza delle esigenze di una moderna biblioteca pubblica.

Il Sindaco
Mauro Vannoni

L'Assessore alla Cultura
Manuela Ricci

Indice

1 —	Premesse	5
1.1	— Principi	5
1.2	— La Carta dei Servizi	5
1.3	— A cosa serve la Carta dei Servizi e sua applicabilità	5
1.4	— Rapporti con le Biblioteche di Verucchio, Poggio Berni e il punto di accesso di Torriana. Sezioni tematiche/settori disciplinari specifici di ogni biblioteca	6
2 —	Principi generali	8
2.1	— Uguaglianza	8
2.2	— Privacy	8
2.3	— Gratuità	8
2.4	— Imparzialità e continuità	8
2.5	— Accessibilità	9
2.6	— Catalogo	9
2.7	— Orari	9
2.8	— Efficienza ed efficacia	9
2.9	— Cooperazione	9
2.10	— Personale	10
3 —	Sede, orario di apertura, patrimonio	11
3.1	— Sede	11
3.2	— Orario d'apertura al pubblico	11
3.3	— Patrimonio	12
4 —	Servizi	15
4.1	— Accesso	15
4.2	— Tessera d'iscrizione	15
4.3	— Consultazione	16

4.4	— Consultazione Archivio Storico Comunale e fondi archivistico-documentari	17
4.5	— Servizio d'informazione	17
4.6	— Postazione Internet e Wi-Fi	18
4.7	— Postazione consultazione cataloghi <i>on line</i>	20
4.8	— Riproduzioni	20
5	— Prestiti	22
5.1	— Servizio di prestito	22
5.2	— Restituzione dei documenti	23
5.3	— Prestito interbibliotecario	26
5.4	— Interprestito	27
5.5	— Document delivery	28
6	— Criteri di sviluppo del patrimonio documentario	29
7	— Sezione ragazzi	30
8	— Sezione audiovisivi	31
9	— Suggerimenti d'acquisto	32
10	— Donazioni	33
11	— Promozione della lettura	33
12	— Rapporto con gli utenti	34
12.1	— Personale della Biblioteca	34
12.2	— Tutela dei diritti degli utenti	34
12.3	— Diritti e doveri	35
12.4	— La comunicazione con l'utenza	35
13	— Costi dei servizi	36
14	— Standard di qualità - Legge regionale 18 del 2000 e indici di efficacia dei servizi	37
15	— Validità e durata	41
15.1	— Storia sintetica della Biblioteca comunale "Antonio Baldini" di Santarcangelo	41
	— Modulo per i suggerimenti	
	— Modulo per i reclami	

1.1 **Principi**

La Biblioteca comunale “Antonio Baldini” di Santarcangelo è un istituto di proprietà dell’Ente pubblico di riferimento che concorre 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. L’istituto svolge inoltre un servizio di documentazione per le realtà territoriali di riferimento.

1.2 **La Carta dei Servizi**

La Biblioteca comunale di Santarcangelo si dota di questo strumento in ottemperanza alla Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e della Legge Regionale dell’Emilia Romagna n. 18 del 2000 riguardante “Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali”.

1.3 **A cosa serve la Carta dei Servizi e sua applicabilità**

La Carta dei Servizi definisce tutti i servizi che la Biblioteca eroga, le loro modalità d’uso, le forme di controllo. In sostanza essa rappresenta l’impegno che la Biblioteca assume con i propri utenti rispetto alla qualità dei servizi offerti dando loro uno strumento di controllo e al tempo stesso garantendo all’Amministrazione comunale di Santarcangelo un punto di riferimento certo per la verifica dei livelli di qualità dei servizi

erogati impegnandosi a garantirli e a controllarli periodicamente. La Carta dei Servizi è valida integralmente per la Biblioteca comunale di Santarcangelo.

1.4 Rapporti con le Biblioteche di Verucchio, Poggio Berni e il Punto di accesso di Torriana. Sezioni tematiche/settori disciplinari specifici di ogni biblioteca

La Biblioteca di Santarcangelo, alla luce della positiva esperienza attivata in questi anni dal Servizio gestione associate biblioteche della Comunità Montana Valle del Marecchia, istituisce rapporti particolari e specifici con le Biblioteche comunali "Don Milani" di Verucchio e "Pio Campidelli" di Poggio Berni, nonché con il Punto di accesso alla rete bibliotecaria/Centro di lettura dell'Osservatorio naturalistico di Montebello di Torriana recentemente costituito.

Le risorse librarie, documentarie e multimediali di questi Istituti costituiscono un patrimonio unico e condiviso a disposizione di tutti gli utenti dei Comuni interessati capace - nel suo insieme - di rispondere alle variegate e mutevoli richieste/esigenze dell'utenza singola o collettiva. Ogni singola Biblioteca perciò ha una sua specifica identità, ma è tuttavia in possesso di beni patrimoniali e risorse documentarie che coincidono con il patrimonio complessivo delle Biblioteche dei Comuni di Santarcangelo, Verucchio, Poggio Berni e Torriana, in un'ottica di qualificazione e potenziamento del sistema bibliotecario di Vallata.

In questa ottica, oltre a proseguire nell'incrementare il patrimonio librario e multimediale delle Biblioteche e a sviluppare costantemente la documentazione locale, si punterà in particolare alla crescita, all'aggiornamento e alla valorizzazione delle sezioni tematiche/settori disciplinari specifici di ogni singola Biblioteca, così come segue:

Biblioteca comunale “Antonio Baldini” – Santarcangelo:

- Ricerca teatrale contemporanea (e teatro in generale)
- Poesia dialettale, specialmente quella romagnola
- Materiali documentari di supporto e corredo ai Fondi “Antonio Baldini” e “Giacchino Volpe”

Biblioteca comunale “Beato Pio Campidelli” – Poggio Berni:

- Mulini e molinologia
- Letteratura ed esperienza di viaggio

Biblioteca comunale “Don Lorenzo Milani” – Verucchio:

- I villanoviani: storia ed archeologia
- I Malatesta e Verucchio
- L’esperienza e l’insegnamento di don Lorenzo Milani: per una didattica della pace

Punto di accesso bibliotecario - Centro Lettura di Montebello di Torriana:

- Conoscenza e difesa dell’ambiente naturale, con particolare attenzione al territorio locale

Per consentire ciò, le Biblioteche di Vallata attivano il **Servizio di inter prestito diretto** dei materiali librari e multimediali, con le finalità e nelle modalità specificate al punto 5.3.

Anche le iniziative e gli interventi di promozione e diffusione della pubblica lettura e di valorizzazione dei propri patrimoni e finalità istituzionali saranno, quando possibile, promossi e gestiti in maniera unitaria tra le quattro Biblioteche o – qualora ciò non sia possibile – almeno in modalità coordinata.

2

PRINCIPI GENERALI

2.1 Uguaglianza

I servizi della Biblioteca comunale di Santarcangelo sono forniti sulla base del principio di uguaglianza di accesso per tutti i cittadini, senza distinzione di età, razza, religione, nazionalità, lingua, opinione politica, condizione sociale o grado d'istruzione.

2.2 Privacy

La Biblioteca comunale di Santarcangelo rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

2.3 Gratuità

Il servizio di consultazione dei documenti posseduti e il prestito sono gratuiti come previsto dall'art. 12, comma 2, della Legge Regionale 18 del 2000 "Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali".

2.4 Imparzialità e continuità

I servizi sono erogati secondo i principi di obiettività, imparzialità, equità e continuità. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione dei servizi saranno preventivamente annunciati, adoperandosi attivamente per una riduzione del disagio ed una tempestiva ripresa degli stessi.

2.5 **Accessibilità**

I servizi devono essere fisicamente accessibili a tutti.

2.6 **Catalogo**

La Biblioteca comunale di Santarcangelo aderisce al Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN) e condivide con le altre biblioteche della Rete Bibliotecaria di Romagna i servizi, le risorse documentarie e il catalogo in linea.

2.7 **Orari**

La Biblioteca comunale di Santarcangelo si impegna ad effettuare orari di apertura sempre più adeguati, nel complesso, alle esigenze della comunità di riferimento.

2.8 **Efficienza ed efficacia**

Il funzionamento della Biblioteca comunale di Santarcangelo si ispira a principi di efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato) e di efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza).

2.9 **Cooperazione**

La Biblioteca comunale "Antonio Baldini" fa parte del Polo SBN della Rete Bibliotecaria di Romagna e come tale partecipa attivamente alla cooperazione interbibliotecaria. Inoltre, garantisce un servizio gratuito di interprestito di libri e materiale multimediale per gli utenti a livello

intercomunale grazie alla sinergia con le Biblioteche di Verucchio, Poggio Berni e con il Punto di accesso di Torriana (*si veda il punto 5.3*).

2.10 **Personale**

Nell'organizzazione tecnica del servizio i bibliotecari operano in piena autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali ed internazionali. I Direttori e i Responsabili delle singole Biblioteche definiscono annualmente con l'Amministrazione comunale di riferimento le risorse economiche da inserire nel Bilancio di previsione (lo stesso avviene per il Centro lettura di Torriana).

3.1 Sede

La Biblioteca comunale "Antonio Baldini" di Santarcangelo - dal 1974 - ha sede presso l'edificio che storicamente ospitava la "Dispensa Sali e tabacchi" in via Cavallotti, 3 (tel. 0541/356.299; e-mail: biblioteca@comune.santarcangelo.rn.it - sito internet: www.biblioteca.comune.santarcangelo.rn.it; catalogo on-line: <http://opac.provincia.ra.it>). Ha una superficie coperta di 505 metri quadrati ed è organizzata su due piani. Al piano terra vi sono le ordinarie sale di pubblica lettura (a libero accesso previa iscrizione) a scaffali aperti e ad accesso diretto, nonché il servizio *reference*, le postazioni Internet e quelle dei cataloghi on line. Al primo piano invece si trovano le sale per la lettura silenziosa e lo studio (sale "Fondo Baldini" e "Fondo Volpe") ad accesso limitato e controllato (occorre registrare il proprio nome su un apposito registro). Al primo piano si trova inoltre una sala conferenze che può ospitare fino a 35 posti (sala "Archivio storico"). Per accedere al primo piano occorre segnalare la presenza di alcune barriere architettoniche (tre rampe di scale).

3.2 Orario d'apertura al pubblico

Orario invernale *(dal 15 settembre al 15 giugno)*

Da lunedì a venerdì dalle 13,30 alle 19

Giovedì anche dalle 21 alle 23

Sabato dalle 8,30 alle 19

Orario estivo *(dal 16 giugno al 14 settembre)*

Da lunedì a sabato dalle 8 alle 13

Prévia richiesta e prenotazione, la Biblioteca offre inoltre la possibilità di aprire al pubblico al di fuori del consueto orario di servizio per consultazioni e visite:

- **Fondi speciali ed archivio storico:** consultabili su appuntamento (occorre prenotazione, anche telefonica, e compilazione di apposito modulo di domanda accompagnato da un documento di riconoscimento);
- **Visite scolastiche:** su appuntamento, anche telefonico.

Giorni di chiusura: la Biblioteca comunale, oltre alle festività, è chiusa al pubblico nei seguenti giorni: 11 novembre (San Martino, festa patrono), 24 e 31 dicembre, 14 agosto, la vigilia di Pasqua, nonché in altre eventuali giornate (“ponti”) in cui gli uffici del Comune di Santarcangelo sono chiusi al pubblico.

3.3 Patrimonio

Il patrimonio della Biblioteca di Santarcangelo – oltre ad un elevato numero di opere di letteratura e narrativa, sia per adulti che per bambini e ragazzi, alla dotazione di opere di informazione di base (anche su supporto digitale) e ad opere filmiche su supporto digitale – ha sviluppato in particolare i seguenti settori:

- **Sezione di documentazione locale:** opere e documenti vari inerenti la storia, la geografia, l’arte, le vicende sociali e la letteratura del nostro territorio;
- **Teatro contemporaneo:** aspetti, testi e contesti del teatro di ricerca e di sperimentazione;
- **Poesia dialettale romagnola:** opere riguardanti la qualificata e fortemente apprezzata tradizione poetica dialettale romagnola, soprattutto santarcangiolese.

Questo, in sintesi, è l'attuale patrimonio della Biblioteca:

1. Sezioni correnti:

- libri moderni e contemporanei, divisi in sezione adulti e sezione bambini/ragazzi (al momento più di 65.000 opere);
- sezione periodici (120 ca. testate attive);
- sezione audiovisivo e filmografica (più di 2.500 materiali audiovisivi);

Materiali nella quasi totalità catalogati (Sebina, Catalogo Rete Bibliotecaria di Romagna).

2. Archivio Storico Comunale: comprende il patrimonio di documenti del Comune di Santarcangelo dal XIII al XX secolo.

3. Fondo Antonio Baldini (scrittore e saggista, 1889/1961): comprende più di 11.000 volumi, oltre che manoscritti, periodici, stampe, carteggi (*il Fondo è fruibile in quanto i materiali sono inventariati, schedati - schede cartacee - ed ordinati e le opere librerie sono catalogate - Sebina; Catalogo Rete Bibliotecaria di Romagna.*

4. Fondo Gioacchino Volpe (storico e uomo politico, 1876/1971): è composto da oltre 2.300 volumi, manoscritti, carteggi, documenti iconografici, appunti di lavoro, periodici (*il Fondo è attualmente soggetto ad intervento di riordino ed inventariazione analitica da parte della Soprintendenza archivistica dell'Emilia Romagna. L'intervento terminerà nell'autunno 2009.*

5. Fondo Libri Antichi: comprende circa 3.400 opere dal XV secolo (gli incunaboli, cioè le prime opere a stampa) fino alla prima metà del XIX secolo. E' anch'esso collocato in un'apposita sala al primo piano (*i libri sono schedati ed inventariati - schede cartacee.*

6. Archivio di documentazione teatrale "Santarcangelo dei Teatri": Fondo interamente catalogato (*Sebina, Catalogo Rete Bibliotecaria di Romagna.*

7. Archivio di documentazione sulla “Poesia dialettale santarcangiolese”: *attualmente non ordinato e neppure catalogato; vi è solo l'elenco inventariale di donazione.*

8. Altri Fondi minori: Arrigo Faini (musicale); Colombo e Aroldo Ricci (brevetti tecnici); Luigi Renato Pedretti (storia locale); Edmondo Turci; Carlo Carlini (apicoltura); Maria Pascucci (scrittrice per l'infanzia) e Teresa Franchini (attrice teatrale). *Attualmente i Fondi non sono ordinati e neppure catalogati; vi sono solo elenchi inventariali di donazione.*

4.1 **Accesso**

Tutti possono accedere ai servizi bibliotecari, purché dotati di tessera personale di iscrizione ad una biblioteca del Polo Romagnolo. Sono servizi gratuiti: la consultazione in sala a scaffale aperto, l'emeroteca, l'utilizzo della postazione Internet, il servizio Wi-Fi, il prestito e l'interprestito. Sono servizi a pagamento: il prestito interbibliotecario, il servizio di stampe e fotocopie, il servizio di scannerizzazione.

L'utente è tenuto a trattare con la massima cura tutti i materiali ricevuti in consultazione o in prestito.

4.2 **Tessera d'iscrizione**

Possono iscriversi alla Biblioteca comunale di Santarcangelo tutti i cittadini italiani e non italiani che presentino un documento d'identità valido e forniscano il codice fiscale e un recapito telefonico.

La tessera d'iscrizione ai servizi della Biblioteca è gratuita. Essa consente di usufruire dei servizi di prestito personale, di consultazione ed informazione bibliografica e, previa compilazione di apposito modulo, di accesso alla postazione Internet e utilizzo del sistema Wi-Fi. La tessera d'iscrizione è riconosciuta in tutte le biblioteche del Polo Romagnolo (gli istituti culturali presenti nelle province di Rimini, Forlì-Cesena e Ravenna), previa abilitazione. 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 fornire un documento d'identità valido, il proprio codice fiscale ed un numero telefonico di riferimento
	Validità	Illimitata nel tempo nell'ambito della Rete Bibliotecaria di Romagna
	Costo	Gratuito

4.3 Consultazione

La consultazione dei materiali a scaffale aperto è libera. Gli utenti possono tuttavia accedere alla Biblioteca solo se in possesso della tessera d'iscrizione personale. Le borse vanno depositate negli appositi armadietti. Per la richiesta del materiale audiovisivo occorre rivolgersi al personale bibliotecario al banco. E' permessa la consultazione di libri propri nelle sale della Biblioteca.

I documenti collocati a scaffale aperto sono immediatamente accessibili da parte dell'utente. La consegna in consultazione dei materiali collocati in magazzino e/o a scaffale chiuso verrà effettuata entro il tempo massimo di 30 minuti dalla richiesta, mentre per la consultazione di periodici delle annate passate (essendo questi collocati in un magazzino esterno alla Biblioteca), la consegna dei materiali richiesti avverrà entro un massimo di due giorni lavorativi.

4.4 **Consultazione Archivio Storico Comunale e Fondi archivistico-documentari**

La consultazione dell'Archivio Storico Comunale e dei Fondi archivistico-documentari custoditi dalla Biblioteca comunale (Libri antichi, "Antonio Baldini", "Giacchino Volpe", "Santarcangelo dei Teatri", "Poesia dialettale santarcangiolese", Fondi minori) avviene su prenotazione, anche telefonica. La consultazione potrà iniziare entro un massimo di venti giorni dalla data di ricevimento della domanda avanzata dal ricercatore, fatte salve eventuali cause di ordine superiore. Per la consultazione di detti archivi e Fondi occorre compilare un apposito modulo di richiesta, così come per l'eventuale riproduzione di documenti (qualora autorizzata da regolamento). I moduli di domanda sono disponibili in Biblioteca oppure on line.

La consultazione avviene nei giorni di apertura della Biblioteca, ma preferibilmente, ed in linea di massima, al di fuori dal normale orario di accesso del pubblico all'Istituto, in modo da permettere un'assistenza più idonea ed una maggior tutela durante la consultazione dei materiali archivistici. La consultazione è gratuita, escluso però i costi per eventuali riproduzioni di materiali documentari che sono a totale carico del richiedente. Per ogni altra indicazione circa le modalità di consultazione si rimanda al vigente "Regolamento per la consultazione dell'Archivio Storico del Comune di Santarcangelo di Romagna e dei fondi speciali storico-letterari e documentari annessi alla Biblioteca comunale".

4.5 **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 per 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 fornita al momento stesso della richiesta.

4.6 Postazione Internet e Wi-Fi

La Biblioteca comunale di Santarcangelo offre 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 stessa. Presso la Biblioteca è attivo il servizio di connessione alla rete Internet mediante l'utilizzo della tecnologia *Wireless Fidelity (Wi-Fi)*. Ciò permette a chiunque sia in possesso di un computer portatile di potersi collegare ad Internet all'interno della Biblioteca. Il servizio è promosso dalla Provincia di Rimini con l'obiettivo di migliorare l'accesso dei cittadini all'informazione e alla conoscenza facilitando le attività di studio, ricerca e documentazione. Il servizio è attivato in forma sperimentale e in tale contesto è fruibile durante gli orari di apertura della Biblioteca, gratuito e non limitato nel tempo. E' possibile accedere ad Internet – sempre con collegamento che sfrutta la tecnologia *Wi-Fi* – anche utilizzando le tre postazioni messe appositamente a disposizione dall'Istituto. L'utente può usufruire di una sessione al giorno della durata di 30 minuti, prorogabile in assenza di altre richieste (è possibile anche prenotazione telefonica).

Sui personal computer della Biblioteca non è consentito: immettere dati e programmi; alterare, rimuovere o danneggiare applicazioni e configurazioni software e hardware. Per le stampe è previsto un costo così come da tabella dei prezzi esposta nei locali della Biblioteca. Il download su supporti personali (Cd-rom o chiavi USB) è consentito ed è gratuito. 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.

L'accesso ai servizi di cui sopra è consentito esclusivamente agli utenti che abbiano compiuto 14 anni e che siano in possesso di tessera rilasciata da una biblioteca della Rete Bibliotecaria di Romagna. Per accedere al servizio, l'utente deve compilare un modulo di richiesta per il rilascio delle credenziali di accesso, presentando un documento di identità personale valido e in originale. Per gli utenti minorenni (14-17 anni), è necessaria l'autorizzazione dei genitori o di chi ne esercita la patria potestà, da

sottoscrivere personalmente in Biblioteca. L'operatore bibliotecario rilascia all'utente le credenziali di accesso al servizio Wi-Fi: un codice di identificazione dell'utente (*username*) e una parola chiave (*password*) iniziale. Al fine di assicurare la segretezza delle proprie credenziali, al momento del primo accesso al servizio *Wi-Fi* l'utente è tenuto a cambiare la *password* fornita inserendone una propria di esclusiva conoscenza. Le credenziali di accesso consentono di accedere al servizio *Wi-Fi* in tutte le biblioteche aderenti all'iniziativa della Provincia di Rimini (attualmente, insieme a Santarcangelo e Verucchio, vi sono anche Bellaria, Coriano, Misano Adriatico, Rimini, Cattolica, Morciano di Romagna e Riccione).

Postazioni per navigazione Internet	Numero postazioni riservate agli utenti	Tre postazioni dedicate esclusivamente alla navigazione in Internet catalogo della biblioteca (OPAC)
	Accesso	E' a disposizione di tutti gli utenti iscritti maggiorenni alla Biblioteca; per i giovani dai 14 ai 17 anni è possibile l'utilizzo solo previa autorizzazione di chi ne esercita la potestà. I minori di 14 anni possono accedere se fisicamente accompagnati da un genitore o da altro adulto autorizzato e iscritto al servizio Internet Si accede digitando il codice identificativo fornito dalla Biblioteca e la password scelta dall'utente
	Modo	30 minuti per persona per giorno, prorogabile; possibilità di prenotazione
	Costo	Il servizio è gratuito. E' previsto solo un rimborso spese per le stampe (bianco/nero e a colori)

4.7 Postazione consultazione cataloghi *on line*

La Biblioteca mette a disposizione dei lettori quattro postazioni riservate esclusivamente alla consultazione dei cataloghi on line della Rete Bibliotecaria di Romagna, dell'Indice SBN nonché di altre biblioteche, istituti o sistemi bibliotecari preventivamente selezionati. La consultazione di questi cataloghi è libera, diretta e gratuita.

4.8 Riproduzioni

La Biblioteca effettua un servizio di fotocopie dei documenti posseduti negli orari d'apertura. Il costo del servizio varia in base alle tariffe annualmente stabilite dal Comune che vengono esposte al pubblico su apposita tabella nei locali della Biblioteca stessa, a rimborso delle 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 rispetto al diritto d'autore sul copyright (Legge 633 del 22 aprile 1941, Legge 248 del 18 agosto 2000 e successive modifiche). E' possibile fotocopiare per uso personale e di studio solo il 15 per cento delle pagine delle monografie e dei periodici ancora in catalogo. La Biblioteca non è responsabile di eventuali infrazioni alle norme vigenti commesse dagli utenti.

Fotocopie	Tempi	Immediati
	Limiti	Il servizio di riproduzione è conforme a quanto previsto dalla legge italiana e alle direttive europee sul diritto d'autore
	Costo	Varia annualmente in base a quanto disposto dal Comune di Santarcangelo. Le tariffe sono esposte in apposita tabella nei locali della Biblioteca

E' possibile richiedere anche il servizio di scansione di materiali documentari, sempre conformemente a quanto previsto dalla legge italiana e dalle direttive europee sul diritto d'autore. Il servizio - svolto dietro richiesta dagli operatori dell'Istituto - sarà erogato entro un massimo di sei ore (tenuto conto anche del numero di materiali da riprodurre) ed è a pagamento, come da apposita tabella esposta nei locali della Biblioteca.

5.1 Servizio di prestito

La Biblioteca comunale di Santarcangelo effettua servizio di prestito a cui si può accedere previa iscrizione. Il prestito è personale e non deve essere per alcun motivo trasferito ad altro utente. L'utente è tenuto a controllare l'integrità dei documenti presi a prestito che verranno sottoposti a verifica al momento della restituzione al pari di eventuali allegati. Non sono ammessi al prestito lettori con pendenze in corso con altre biblioteche. E' consentito il prestito contemporaneo di un massimo di cinque materiali: tre volumi e due audiovisivi per persona. Per i libri, la durata del prestito è di 31 giorni ed è possibile una proroga di 20 giorni a partire dalla data di scadenza, qualora il testo non sia già stato richiesto da altri utenti. E' possibile prenotare un documento in prestito che resterà a disposizione per tre giorni lavorativi dopo la restituzione effettiva e l'avviso telefonico o per posta elettronica. Per i materiali audiovisivi la durata del prestito è di sette 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 numeri correnti dei periodici, le opere librarie pubblicate da più di 50 anni, nonché ogni altro volume o documento che, per preziosità o rarità, il Direttore dell'Istituto ritenga opportuno escludere dal prestito esterno. La consegna dei documenti disponibili per il prestito è immediata.

Il Direttore ha facoltà di concedere in prestito, per fondati motivi eccezionali, materiali esclusi dal prestito consueto. E' inoltre possibile prendere in prestito, per un breve periodo, le opere della sezione di consultazione (dizionari, enciclopedie, ecc.) per documentate esigenze

di studio e lavoro, previa valutazione da parte del personale della Biblioteca. Queste opere potranno essere concesse straordinariamente al prestito solo nei periodi di chiusura al pubblico dell'Istituto, ossia nel fine settimana e nei giorni festivi (compreso il prestito notturno).

5.2 Restituzione dei documenti

Gli utenti sono tenuti a restituire i documenti nei termini previsti e, al fine di agevolarli in tale operazione, al momento del prestito verrà rilasciato un promemoria con la data di scadenza relativa. L'utente che non restituisce puntualmente un documento preso in prestito riceverà un sollecito telefonico o postale. Se neppure a seguito di sollecito l'utente non riconsegna il documento, verrà escluso dal servizio di prestito per l'intero anno corrente. In caso di reiterati ritardi, all'utente verrà definitivamente precluso il prestito e segnalato come "utente ritardatario" alle altre Biblioteche del Polo Romagnolo. La Biblioteca potrà anche avvalersi del servizio di Polizia Municipale per il recupero dei documenti direttamente a domicilio.

Qualora l'utente non restituisca il documento, o lo abbia irreparabilmente danneggiato, sarà tenuto come da regolamento a ricomprarne una copia identica e consegnarla alla Biblioteca. Nel caso in cui non fosse possibile l'acquisto (ad esempio per documenti non più in commercio), l'utente sarà tenuto a risarcire la Biblioteca comunale tramite l'acquisto di un documento simile indicato dalla Biblioteca stessa. Il Direttore ha inoltre la facoltà di richiedere, per motivi eccezionali e in qualsiasi momento, la restituzione immediata di un documento concesso a prestito, anche qualora il prestito non sia scaduto.

Anche quando la Biblioteca è chiusa al pubblico, è comunque possibile **la sola restituzione** dei materiali ricevuti in prestito con le seguenti modalità:

— durante l'orario invernale della Biblioteca, presso l'Ufficio Relazioni

con il Pubblico (URP) del Comune di Santarcangelo dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 13,30

- durante l'orario estivo della Biblioteca, presso l'Ufficio Informazioni e Accoglienza Turistica (IAT) di Santarcangelo tutti i giorni dalle 16 alle 19

Prestito di libri	Tempo massimo di attesa	Immediato
	Numero massimo di volumi concessi	Tre volumi. Sono esclusi dal prestito i volumi di consultazione, i periodici correnti, le opere librarie pubblicate da più di 50 anni
	Durata del prestito	31 giorni; è possibile una proroga di 20 giorni
	Modalità di richiesta di proroga	Comunicazione di persona o telefonica
	Durata della proroga	20 giorni
	Limitazioni alla proroga	Sono esclusi i documenti prenotati e il materiale multimediale (VHS, DVD)
Prenotazione dei documenti non disponibili perché a prestito	Effettuazione	Immediato
	Modalità di prenotazione	Comunicazione di persona, via e-mail, telefonica, prenotazione tramite il servizio OPAC

	Costo del servizio	Gratuito
	Telefonata di avviso dopo il rientro del documento prenotato	Entro tre giorni lavorativi dal rientro
	Tempo entro il quale ritirare il documento	Entro tre giorni lavorativi
Sollecito prestiti scaduti	Tempo	Avviso telefonico
	Sanzioni	Se in seguito al sollecito l'utente non riconsegna il documento, verrà sospeso dal servizio di prestito per l'intero anno corrente. In caso di reiterati ritardi, l'utente verrà escluso definitivamente dal prestito e segnalato alle altre Biblioteche del Polo Romagnolo come "utente ritardatario". La Biblioteca potrà anche avvalersi del servizio di Polizia Municipale per il recupero dei documenti direttamente a domicilio. L'utente che non restituisca un documento è tenuto a ricomprarne uno identico a quello smarrito o danneggiato o a risarcirne il valore secondo le indicazioni del bibliotecario

5.3 **Prestito interbibliotecario**

Il servizio di prestito interbibliotecario è attivo presso le Biblioteche comunali di Santarcangelo, Verucchio e Poggio Berni e assicura all'utente che ne fa richiesta il reperimento dei volumi non posseduti dalla biblioteca in oggetto, ottenendone il 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 tramite bollettino di conto corrente postale più gli oneri della biblioteca prestante (il cui valore varia da realtà a realtà).

Non sono ammessi al prestito interbibliotecario i seguenti materiali della Biblioteca comunale di Santarcangelo: materiali audiovisivi; volumi ed opere di consultazione; volumi e materiali dei Fondi speciali: Libri antichi, "Antonio Baldini", "Giacchino Volpe", materiali dell'archivio di documentazione "Santarcangelo dei Teatri", materiali del Centro di documentazione "Poesia dialettale romagnola", nonché ogni altro volume o documento che per la sua preziosità o rarità è stato escluso anche dal prestito esterno locale.

Prestito interbibliotecario	Tempo entro cui viene inviata la richiesta	Entro due giorni lavorativi
	Tempo entro cui il documento arriva al lettore	Dipende dalla biblioteca prestante; il tempo di arrivo non supera di norma i dieci giorni lavorativi
	Costo del servizio	Le spese postali per la biblioteca richiedente – come da tabella – più quello chiesto dalla biblioteca prestante
Prestito interbibliotecario internazionale	Non si effettua	

5.4 Interprestito

Il servizio di interprestito è fornito esclusivamente dalle e per le Biblioteche comunali di Santarcangelo, Verucchio, Poggio Berni e dal Punto di accesso di Torriana. Il servizio assicura all'utente che ne fa richiesta il reperimento dei volumi non presenti nella Biblioteca di Santarcangelo ma posseduti da una delle altre tre Biblioteche.

La richiesta di interprestito va presentata al personale della Biblioteca al banco d'ingresso per un numero di documenti come indicato al punto 5.1. Sono esclusi dal prestito i volumi di consultazione e i periodici correnti. L'interprestito è gratuito e riservato agli utenti abilitati al prestito ad una delle Biblioteche comunali di cui sopra. Il servizio si effettua due volte a settimana.

5.5 Document delivery

Il servizio di *document delivery* fornisce agli utenti riproduzioni di documenti reperiti presso altre biblioteche. Per le Biblioteche del Polo Romagnolo il servizio è gratuito se le fotocopie sono destinate ad uso interno alla biblioteca richiedente. Agli utenti, diversamente, sarà richiesto il rimborso spese delle pagine fotocopiate più i costi delle spese di spedizione, tramite pagamento di bollettino su conto corrente postale.

Nell'ambito del costante incremento ed aggiornamento della dotazione documentaria di base (libri e materiali multimediali di nuova pubblicazione), la Biblioteca comunale di Santarcangelo - considerate la propria vocazione di punto di accesso informativo riguardante la realtà locale, le emergenze culturali e la realtà storica del proprio territorio - si impegna in particolar modo ad ampliare e a sviluppare - mediante l'acquisizione costante di materiali su vari supporti - i settori disciplinari e le sezioni tematiche specifiche che hanno costituito e costituiscono la specificità del patrimonio documentario della Biblioteca stessa:

- la sezione di documentazione locale (impegnandosi a documentare, in modalità tendente all'eshaustività, la storia e la vita culturale, sociale ed economica del territorio nonché, più in generale, della Valle del Marecchia);
- Ricerca teatrale contemporanea (e teatro in generale);
- Poesia dialettale, in particolare quella romagnola;
- Materiali documentari di supporto e corredo al fondo archivistico documentario del letterato "Antonio Baldini" e al fondo archivistico documentario dello storico "Giacchino Volpe".

La Biblioteca di Santarcangelo si attiva inoltre a riconoscere le esigenze di eventuali minoranze etniche e linguistiche presenti nel territorio di riferimento e predispone raccolte speciali in lingua e/o con testo a fronte in coerenza con le priorità e le disponibilità economiche di anno in anno individuate. Particolare attenzione è riservata, infine, alla sezione bambini e ragazzi.

La Sezione ragazzi è aperta a tutti i bambini e ragazzi da 0 a 14 anni. Il servizio è gratuito. Il personale della Biblioteca si rende disponibile per favorire le attività di lettura, la consultazione dei materiali, il gioco e la socializzazione. E' inoltre disponibile per offrire informazioni e orientamento a genitori, insegnanti, educatori e animatori.

La Sezione ragazzi effettua servizio di prestito personale a bambini e ragazzi previa presentazione della tessera d'iscrizione. E' richiesta l'autorizzazione al prestito di chi esercita la potestà sul minore al momento del tesseramento del minore.

La Biblioteca collabora con le scuole, con gli educatori, con il Centro Educativo Territoriale (CET), con il Centro per le Famiglie e con le altre agenzie educative e gli istituti culturali del territorio a progetti finalizzati alla promozione della lettura tramite le iniziative "Nati per leggere", "Ali di carta" e "Reciproci racconti".

La Biblioteca organizza inoltre, previa prenotazione, visite guidate per le scolaresche che possono essere altresì accompagnate da momenti ludici e laboratoriali (ad esempio: laboratorio di costruzione del libro, il gioco della caccia al libro, ecc.) al fine di far conoscere i servizi erogati ed il corretto utilizzo degli stessi.

I fondi librari della Sezione ragazzi sono disponibili per un prestito alle classi (dei nidi d'infanzia, delle scuole dell'infanzia, delle scuole elementari e medie) previa richiesta e conseguente responsabilizzazione di un insegnante di riferimento (anche per un numero maggiore di volumi) da concordare tra il personale addetto al prestito e l'insegnante stesso.

Nella Sezione vi è infine un'apposita postazione computer per la ricerca catalografica: *OPAC Ragazzi della Rete Bibliotecaria di Romagna*.

La Biblioteca comunale ha attivato un servizio di prestito del materiale audiovisivo sulla base della normativa riguardante il “diritto d’autore” (Legge n. 248 del 18 agosto 2000, art. 3 punto 1, ad integrazione e modifica della Legge n. 633 del 22 aprile 1941, art. 69 punto 1 art. b). Sulla base di questa normativa i prestiti sono consentiti solo 18 mesi dopo la data della pubblicazione del materiale.

Gli utenti possono prendere in prestito due documenti multimediali per un massimo di sette giorni nel rispetto delle norme fissate dalle direttive di legge interne, nazionali e comunitarie. Sono esclusi dal prestito i materiali audiovisivi prodotti a documentazione di manifestazioni ed eventi locali o facenti parte dell’Archivio di documentazione teatrale “Santarcangelo dei Teatri” e dell’Archivio di documentazione sulla “Poesia dialettale santarcangiolese”.

Possono usufruire del servizio di prestito audiovisivi gli utenti maggiorenni iscritti alla Biblioteca. Il materiale potrà essere consegnato ad un minore solo se accompagnato da un adulto referente (ad esclusione del materiale vietato ai minori di 14 o 18 anni, secondo le indicazioni sul supporto del materiale multimediale stesso, 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. Nel caso in cui smarrisca o danneggi, anche parzialmente, i materiali audiovisivi presi in prestito, l’utente si impegna a consegnare alla Biblioteca una copia uguale o, se ciò non sia possibile, di pari valore, secondo le indicazioni del Direttore della Biblioteca.

Il materiale audiovisivo non è direttamente accessibile agli utenti: pertanto occorre consultare il catalogo on line o i supporti cartacei messi

a disposizione dall'Istituto e rivolgersi agli operatori della Biblioteca per la consegna. Tempo di attesa: massimo 30 minuti.

Prestito di CD, VHS, DVD	Tempo massimo di attesa	30 minuti
	Numero massimo di materiali concessi	Due
	Durata del prestito	Sette giorni. Non è ammessa alcuna proroga

9

SUGGERIMENTI D'ACQUISTO

Se un utente cerca un libro o un materiale multimediale che non è presente in Biblioteca può suggerirne l'acquisto. I documenti proposti dai lettori vengono acquistati in coerenza con la natura delle raccolte, le finalità della Biblioteca stessa e le disponibilità finanziarie.

La Biblioteca accetta il dono di singoli documenti o di intere raccolte, cartacee o multimediali. La Direzione si riserva tuttavia la facoltà di selezionare il materiale e decidere se collocarlo presso la singola Biblioteca o destinarlo alle altre biblioteche e/o associazioni del territorio. La donazione di riviste, tranne casi eccezionali, sarà accettata solo per annate complete.

In caso di offerta di materiali già presenti in Biblioteca, la Direzione può decidere di respingere o accettare solo in parte la donazione. Per effettuare la donazione sarà sufficiente recarsi presso la Biblioteca negli orari di apertura al pubblico e firmare apposita liberatoria per l'accettazione delle condizioni previste.

La Biblioteca organizza, quando possibile in collaborazione con le Biblioteche di Verucchio e Poggio Berni, iniziative finalizzate a valorizzare il proprio patrimonio librario e a promuovere la lettura - attraverso l'organizzazione di conferenze, presentazione di libri ed autori, incontri di aggiornamento per insegnanti e genitori, gruppi di lettura, visite scolastiche guidate, letture animate, animazioni presso ambulatori pediatrici, ecc. - sia nei confronti dei bambini e dei ragazzi (progetti "Nati per Leggere", "Ali di carta" e "Reciproci racconti") sia rispetto ai lettori adulti (soprattutto attraverso l'iniziativa de "I Giovedì della Biblioteca").

12.1 **Personale della Biblioteca**

Il personale della Biblioteca è 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, oppure rispetto al personale stesso.

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

12.2 **Tutela dei diritti degli utenti**

E' prevista la possibilità di inoltrare segnalazioni/reclami al fine di assicurare l'effettiva tutela dell'utente verso qualsiasi disservizio o malfunzionamento che limiti la fruibilità delle prestazioni bibliotecarie e rispetto ad ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questa Carta dei Servizi.

Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità dell'utente. Può essere presentato per iscritto, spedito per fax o tramite posta elettronica. Le segnalazioni presentate verbalmente o telefonicamente non saranno prese in considerazione al pari di quelle anonime. Al reclamo sarà data motivata risposta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre trenta giorni. Contestualmente, nel caso in cui il disservizio fosse accertato, saranno avviate le procedure per ripristinare

il corretto funzionamento dei servizi. In allegato è possibile reperire i moduli da utilizzare per inoltrare segnalazioni e suggerimenti.

12.3 Diritti e doveri

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e nella fruizione del servizio di biblioteca hanno diritti e doveri. In particolare: i Comuni devono finanziare adeguatamente le proprie Biblioteche, dotarle di locali, di personale e di risorse secondo le esigenze della comunità da servire e le normative vigenti in materia.

La singola Biblioteca comunale ed il suo personale devono altresì garantire la buona qualità dei servizi; essere membri attivi del sistema di cooperazione bibliotecaria; provvedere all'incremento delle raccolte, librerie e non, e procedere alla catalogazione; assistere gli utenti nelle ricerche con professionalità, 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 studio, il divieto di fumare, di consumare cibi e bevande, e di utilizzo dei telefoni cellulari.

12.4 La comunicazione con l'utenza

Attraverso il sito della Biblioteca **www.biblioteca.comune.santarcangelo.rn.it** (nonché la rete civica del Comune di Santarcangelo di Romagna: **www.comune.santarcangelo.rn.it**) è possibile avere indicazioni aggiornate circa le iniziative di promozione e valorizzazione attuate dalla Biblioteca stessa a favore dell'utenza, nonché sulle iniziative culturali da essa promosse.

Gli utenti interessati possono inoltre iscriversi – o autorizzare l'iscrizione – alla *mailing-list* della Biblioteca e ricevere, con cadenza normalmente

mensile, la newsletter “*Bi.Ba.S. Mail. Notizie ed eventi dalla Biblioteca di Santarcangelo*”.

Dal sito della Biblioteca sarà inoltre possibile consultare la presente Carta dei Servizi, il regolamento di consultazione dell'Archivio storico e dei fondi archivistico-documentari, scaricare i moduli per la richiesta di consultazione di detti fondi nonché il modulo per richiedere il prestito interbibliotecario e per i reclami/suggerimenti.

Gli utenti interessati possono infine fornire il proprio indirizzo postale – o autorizzarne l'utilizzo – per ricevere materiale informativo relativo alle iniziative culturali promosse dalla Biblioteca o dall'assessorato alla Cultura del Comune di Santarcangelo.

13

COSTI DEI SERVIZI

La determinazione delle cifre dei rimborsi spese per i servizi presenti in questa Carta dei Servizi potrà essere modificata e/o aggiornata con delibera di Giunta comunale e dovrà esserne dato pubblico avviso agli utenti della Biblioteca interessata tramite le apposite tabelle esposte nei locali dei vari istituti.

Standard e obiettivi di qualità stabiliti dalla deliberazione della Giunta regionale dell'Emilia Romagna n. 309 del 3 marzo 2003

Indice orario d'apertura: 30 ore settimanali per comuni con popolazione inferiore ai 10.000 abitanti; per comuni superiori ai 10.000 abitanti non inferiore alle 40 ore settimanali

Indice superficie: 0,30 mq per ogni 10 abitanti (min. 100 mq)

Indice personale: 0,50 addetti *full time* ogni 2000 abitanti (min. 0,25 ogni 2000)

Indice acquisti: 100 nuove accessioni ogni 1000 abitanti (min. 50)

Indice di dotazione documentaria di base: almeno 1,5 documenti per abitante

Indice impatto iscritti attivi per abitante: almeno 15 iscritti attivi ogni 100 abitanti

Indice di circolazione: almeno 1,5 prestiti effettuati per abitante

Situazione Biblioteca comunale Santarcangelo al 31 dicembre 2008	
Materiali posseduti*	66.710
Acquisizioni 2008	3.138
Superficie totale metri quadrati	480
Ore settimanali di apertura**	40-30 **
Indice di superficie	0.23
Indice % acquisizioni per abitante	6,66
Indice dotazione personale	0,38
Indice dotazione per abitante	3,19
Abitanti al 31.12.2008	20.914

legenda

* Totale dei pezzi posseduti (libri, materiali audiovisivi, parte delle riviste, parte dei fondi archivistici)

** Ore di apertura nell'orario invernale (15 settembre/15 giugno): 40
Ore di apertura nell'orario estivo (16 giugno/14 settembre): 30

Dati statistici anno 2008				
Totale prestiti 2008	Media giornaliera presenze in sede	Impatto iscritti attivi/abitanti	Fidelizzazione prestiti/iscritti attivi*	Circolazione prestiti/abitanti
22.789	82,9	13,70	7,95	1,09

legenda

* Lettori che nel corso dell'anno hanno effettuato almeno un prestito

**Riepilogo complessivo dati statistici anno 2007
Biblioteche della provincia di Rimini**

Biblioteche della Provincia di Rimini	Totale prestiti 2007	Popolazione al 31.12.2007	Impatto iscritti attivi/ abitanti	Fidelizzazione prestiti/iscritti attivi*	Circolazione prestiti/ abitanti
Bellaria Igea Marina	7.569	18.322	7,13%	5,80	0,41
Cattolica	16.882	16.404	14,81%	6,95	1,03
Coriano	13.431	9.534	11,68%	12,06	1,41
Misano Adriatico	9.905	11.485	11,77%	7,33	0,86
Morciano di R.	492	6.539	1,18%	6,39	0,08
Poggio Berni	330	3.241	2,62%	3,88	0,10
Riccione	21.265	34.881	9,01%	6,77	0,61
Rimini	68.226	138.472	5,17%	9,54	0,49
San Giovanni in M.	1.506	8.740	6,50%	2,65	0,17
Santarcangelo di R.	18.946	20.664	12,51%	7,33	0,92
Villa Verucchio	4.424	9.786	n.d.	n.d.	0,45
TOTALE	162.976	278.068	7,13%	8,23	0,59

legenda

* Lettori che nel corso dell'anno hanno effettuato almeno un prestito

Standard e obiettivi di qualità stabiliti dalla deliberazione della Giunta regionale dell'Emilia Romagna n. 309 del 3 marzo

Indice impatto iscritti attivi per abitante: almeno 15 iscritti attivi ogni 100 abitanti

Indice di circolazione: almeno 1,5 prestiti effettuati per abitante

Impegni di miglioramento della Biblioteca comunale di Santarcangelo:

- Consolidare e, possibilmente, incrementare per tendere a quello indicato dagli standard regionali:
 - Indice di Circolazione = rapporto Prestiti/Abitanti: nel 2008 l'indice registrato è stato di **1,09**
 - Indice di Impatto = rapporto Iscritti Attivi/Abitanti: nel 2008 l'indice registrato è stato di **13,70**
- Inoltre l'Istituto si impegna a valutare (anche in base a quanto evidenziato dalle richieste dell'utenza) l'incremento dell'orario di apertura al pubblico e di sperimentarne la realizzabilità
- Per ulteriori impegni qualitativi di miglioramento si rimanda al progetto, già avviato, della **nuova biblioteca** presso la nuova sede (edificio dell'ex ospedale civile), i cui lavori sono iniziati nel dicembre 2008

La presente Carta dei Servizi, approvata con Delibera di Giunta comunale n. 16 del 4 marzo 2009, ha validità fino a eventuali futuri aggiornamenti, modifiche o nuove redazioni della stessa che si renderanno necessari nel prosieguo dell'attività e del funzionamento della Biblioteca comunale "Antonio Baldini" di Santarcangelo.

15.1 **Storia sintetica della Biblioteca comunale "Antonio Baldini" di Santarcangelo**

Le origini dell'attuale Biblioteca comunale "Antonio Baldini" di Santarcangelo si possono far risalire alla seconda metà del XVIII secolo, quando il concittadino Teodoro Felice Grazj, dottore in diritto civile ed ecclesiastico, con atto redatto a Pesaro il 2 agosto 1757 e pubblicato a Rimini nel 1775, lasciò per testamento il suo ingente patrimonio di libri e manoscritti alla Chiesa Collegiata di Santarcangelo. Nel novembre del 1769 Grazj moriva.

Il patrimonio di libri e documenti, entrato così in possesso della Collegiata, si è poi accresciuto per la successiva donazione di un altro santarcangiolese, Gian Felice Garattoni, Dottor di Leggi e coetaneo del Grazj, e successivamente grazie al lascito dei libri del Canonico Mattia Giovenardi, nel 1795.

Pur tra ben più grandi avvenimenti e fatte le dovute proporzioni, le vicende del dominio napoleonico hanno avuto una conseguenza anche sulla storia della Biblioteca di Santarcangelo.

Il 6 maggio 1796 le truppe della Francia repubblicana, al comando di Napoleone, varcano i confini emiliani ed entrano nel ducato di Parma.

Da tale periodo iniziano le alterne vicende delle sedi del patrimonio librario. A seguito di tali avvenimenti, con la soppressione napoleonica degli ordini religiosi, nel 1808 la libreria venne dichiarata di diritto comunale. La comunità santarcangiolese entrò così in possesso dell'ingente patrimonio di opere delle più disparate discipline: scientifiche, storiche, geografiche, teatrali e, in particolare, giuridiche e religiose.

Dopo la tragica campagna di Russia e l'epilogo finale con la sconfitta di Waterloo ebbe fine il dominio napoleonico anche nelle nostre terre. Con il congresso di Vienna (1814-1815) vennero ristabiliti i vecchi stati pre-napoleonici. Nelle Romagne ritornò così il governo pontificio e, nel 1822, la libreria ritornò ai canonici della Collegiata ove rimase per 42 anni.

Conseguita l'Unità d'Italia, nel 1864 la Biblioteca fu riconsegnata al Comune.

Con la legge n. 3036 del 7 Luglio 1866 si privarono infatti della personalità giuridica le corporazioni religiose, cioè gli enti religiosi regolari, senza eccezione alcuna. In virtù di tali leggi confluiranno nel patrimonio comunale di Santarcangelo, oltre che ad edifici e opere d'arte, anche la Biblioteca in questione, cui si aggiunse quella dei Minori Conventuali il cui convento sorgeva nell'area dell'attuale sede delle scuole elementari nel centro cittadino.

Per varie vicende non fu invece possibile acquisire il patrimonio librario del Convento dei frati Cappuccini.

Questo importante patrimonio librario si arricchì successivamente con altre opere provenienti dalla biblioteca popolare circolante (fondata nel 1912 dalle maestre Ghinelli e Ricci) e dalle biblioteche scolastiche nonché grazie a nuovi acquisti e donazioni.

Così nel 1964 l'Amministrazione comunale poteva comunicare alla cittadinanza l'apertura della Biblioteca civica, sistemata nel palazzo comunale, con un patrimonio di "4.000 volumi della vecchia biblioteca e 1.500 volumi acquistati di recente".

L'odierna Biblioteca comunale, nell'attuale sede, è stata inaugurata nel 1974. Ad essa è stata aggregato anche l'Archivio storico comunale.

Il suo patrimonio è andato sempre più arricchendosi nel tempo.

Di particolare valore la donazione dei materiali archivistico-documentari di Antonio Baldini (iniziata nel 1972 e completata nel 2006) e, successivamente, dello storico Gioacchino Volpe (a partire dal 1990 e proseguita fino al 2006).

Nell'aprile 2004 la Biblioteca è stata intitolata ad Antonio Baldini (1889-1962), autore e critico letterario, nato e deceduto a Roma ma discendente da un'importante famiglia santarcangiolese. La famiglia Baldini ha segnato in modo indelebile la storia della città di Santarcangelo per l'importanza e il ruolo avuto da numerosi suoi componenti, antenati del letterato, nella storia clementina.

All'inizio del 2005 è iniziato l'iter per la realizzazione della **nuova biblioteca comunale** presso il palazzo dell'ex ospedale civile.

Nel settembre 2005 è stato affidato l'incarico di progettazione e direzione lavori all'architetto Bruno Agates.

Nel dicembre 2007 la Giunta comunale ha approvato il progetto esecutivo dei lavori di "Restauro e risanamento conservativo del fabbricato denominato Ex Medicina, da destinarsi a Biblioteca".

Nell'ottobre 2008 sono stati aggiudicati definitivamente i lavori alla ditta risultata vincitrice della gara di appalto, lavori che sono iniziati nel dicembre dello stesso anno.

Per saperne di più sulla storia della Biblioteca di Santarcangelo, bibliografia essenziale:

- Augusto Campana, *La Biblioteca Comunale di Santarcangelo*, Rimini, Luisè, 1986;
- Silvano Beretta (a cura), *La biblioteca civica*, Amministrazione comunale di Santarcangelo di Romagna, 1986, in ciclostilato;
- Soprintendenza Archivistica per l'Emilia-Romagna, *L'archivio storico del Comune di Santarcangelo di Romagna*, a cura di Giuseppe Rabotti, Roma, 1969;
- M. Luisa Stoppioni, Pier Angelo Fontana, Mario Turci, Anna M. Baratelli, *Storia di Santarcangelo di Romagna*, Cesena, Il ponte vecchio, 1999;
- Maurizio Biordi, Simonetta Nicolini, Mario Turci, *Guida per Santarcangelo*, Rimini, Maggioli, 1985;
- Gallavotti Elia, *Giornale di notizie riguardanti Santarcangelo di Romagna. Libri otto manoscritti* (diario delle vicende storiche cittadine del sec. XIX). Del medesimo anche l'autobiografia, comprendente molti aspetti del periodo risorgimentale e successivo, Forlì, Biblioteca A. Saffi – Fondo Piancastelli. [Opera in fase di pubblicazione, a cura di Beretta Silvano, Cesena, Il ponte vecchio, 2009].

Biblioteca comunale "Antonio Baldini"
Santarcangelo di Romagna

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	cognome	n. tessera
_____	_____	_____
indirizzo	e-mail	telefono
_____	_____	_____
firma		data

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

