



# Comune di Cattolica

Provincia di Rimini  
P.IVA 00343840401

<http://www.cattolica.net>  
email:info@cattolica.net



**SETTORE 2**  
**Servizi culturali**  
Centro Culturale Polivalente

## **CARTA DEI SERVIZI E STANDARD DI QUALITÀ**

Approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. ... del ...  
in attuazione dell'art.16 del Regolamento del Centro Culturale Polivalente

### **1. LE CARATTERISTICHE DELLA CARTA**

La Carta si ispira ad una definizione di biblioteca pubblica quale istituto permanente, senza scopo di lucro, che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, ai documenti, alle informazioni, alle espressioni del pensiero e della creatività, secondo i principi previsti dalla Costituzione italiana quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.

La biblioteca pubblica, servizio di base e primo punto d'accesso del cittadino all'informazione e alla documentazione, sostiene la formazione per tutto l'arco della vita, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali e al tempo stesso contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future svolgendo servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento.

In questa Carta dei Servizi la Biblioteca Comunale di Cattolica:

- presenta ai cittadini le opportunità e i servizi offerti per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento.

### **Carta dei Servizi - Biblioteca**

### **2. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI**

Nell'elaborazione di questa Carta si sono tenuti in considerazione i principi enunciati nei seguenti riferimenti normativi:

- 1994. Manifesto IFLA/UNESCO sulle biblioteche pubbliche
- 1994. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio: Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- 1994. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre: Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico;
- 1999. Decreto legislativo n. 286, art. 11, così come sostituito dall'art. 28 del DLgs 150/2009;
- 2000. Legge Regionale n. 18: Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali;
- 2004. Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, approvato con Decreto legislativo del 22 gennaio, n. 42;
- 2009. Decreto legislativo n. 150 del 27 ottobre: Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni;
- 2010 Delibera CiVIT 88, Linee guida per la definizione degli standard di qualità, emanata ai sensi dell'articolo 1 del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198;
- 2012 Delibera CiVIT 3, Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici, emanata ai sensi degli articoli 13, comma 6, lettera f), e 28 del d.lgs. 150/2009;



# Comune di Cattolica

Provincia di Rimini  
P.IVA 00343840401

<http://www.cattolica.net>  
email: [info@cattolica.net](mailto:info@cattolica.net)



**SETTORE 2**  
**Servizi culturali**  
Centro Culturale Polivalente

- 2013. Decreto Legislativo n. 33 del 14 marzo: Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.

## Carta dei Servizi - Biblioteca

### 3. MISSIONE

Missione della Biblioteca è quella di garantire il diritto primario dei cittadini ad un libero accesso alla conoscenza e all'informazione, promuovendone la crescita culturale, assicurandone l'esercizio pieno dei diritti di cittadinanza e di consapevole partecipazione alla vita associata.

La Biblioteca svolge un ruolo fondamentale sia come strumento di acculturazione e di informazione sia come luogo della memoria collettiva, nel quale è venuto a sedimentarsi il patrimonio di sapere e di conoscenza che la comunità ha saputo esprimere nel corso della sua storia.

La Biblioteca ha di conseguenza una duplice missione: quella di conservare tale patrimonio perché venga trasmesso alle nuove generazioni e sia fonte di arricchimento culturale, e quella di garantire che l'accesso alle fonti di conoscenza sia effettivamente libero ed aperto a tutti, in modo da fornire a tutte le diverse componenti sociali della comunità le risorse informative che possono contribuire a sviluppare una più alta qualità della vita individuale e collettiva.

Valorizzazione della tradizione culturale e sviluppo dell'innovazione, della ricerca e dell'informazione sono dunque i valori fondanti che connotano la funzione della Biblioteca nella comunità.

## Carta dei Servizi - Biblioteca

### BIBLIOTECA

#### Chi siamo e cosa offriamo

### 4. I PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I valori ideali ai quali la Biblioteca ispira la propria azione sono quelli enunciati nel Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche (1994) e nelle Linee Guida IFLA/Unesco per lo sviluppo del servizio bibliotecario pubblico (2001) che definiscono la missione della biblioteca pubblica nella società contemporanea.

In particolare, nell'erogare i propri servizi la Biblioteca si impegna a garantire il rispetto dei seguenti principi generali:

#### 4.1. Uguaglianza

La Biblioteca fornisce i suoi servizi nel rispetto del principio di uguaglianza per tutti, senza nessuna distinzione di età, sesso, orientamento sessuale, razza, religione, nazionalità, lingua, opinioni e condizione sociale.

#### 4.2. Imparzialità e continuità

I servizi sono erogati secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità, regolarità e non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica e religiosa, né a pressioni di natura commerciale. La Biblioteca, nel rispetto delle leggi vigenti, garantisce la riservatezza delle informazioni e dei dati personali acquisiti nell'erogazione dei propri servizi. Eventuali variazioni o interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, sono ampiamente e preventivamente annunciate e sono effettuate in modo da ridurre al massimo i disagi per gli utenti.



# Comune di Cattolica

Provincia di Rimini  
P.IVA 00343840401

<http://www.cattolica.net>  
email: [info@cattolica.net](mailto:info@cattolica.net)



**SETTORE 2**  
**Servizi culturali**  
Centro Culturale Polivalente

## 4.3. Accessibilità

Gli orari di apertura e le modalità di accesso e di utilizzazione dei servizi sono orientati al principio della massima fruibilità pubblica. Ogni eventuale riduzione di orario viene tempestivamente comunicata al pubblico. La Biblioteca si impegna ad eliminare nelle sue sedi le barriere architettoniche.

## 4.4. Diritto di scelta

Le raccolte e i servizi comprendono le diverse forme di documentazione disponibili su diversi supporti, riflettono gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società. La Biblioteca orienta gli utenti all'uso dei propri servizi e delle risorse informative disponibili sul territorio provinciale e nazionale e sulla rete telematica.

## 4.5. Partecipazione, chiarezza e trasparenza

Ogni utente ha il diritto di conoscere le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione. La Biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami. La Biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione anche attraverso l'impiego di strumenti informatici.

## 4.6. Efficacia ed efficienza

La Biblioteca ha tra i suoi obiettivi principali il continuo miglioramento dei servizi offerti nel rispetto dei criteri di efficacia e di efficienza, nonché degli standard di qualità pianificati. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze degli utenti.

## 4.7. Coinvolgimento del personale

La biblioteca promuove la partecipazione attiva del proprio personale al miglioramento continuo dei processi operativi di sua competenza, con l'obiettivo di elevare la qualità dei servizi, di ampliarli ed arricchirli nonché di attrarre nuovi utenti.

## 5. LA BIBLIOTECA E LA SUA ORGANIZZAZIONE

La Biblioteca Comunale di Cattolica è un servizio del Comune di Cattolica gestito in forma diretta. La Biblioteca collabora anche con le associazioni, gli enti e le istituzioni culturali operanti nel proprio territorio, in particolare con le scuole, nonché con soggetti pubblici o privati, italiani e stranieri.

Gli spazi della Biblioteca accessibili al pubblico sono così articolati:

- Sezione a scaffale aperto

La sua caratteristica principale è quella di favorire un contatto libero e diretto con le opere che sono ordinate in scaffali aperti, tra i quali i lettori possono aggirarsi in piena libertà, consultando, sfogliando, facendo ricerche e seguendo percorsi di lettura dettati solo dai propri gusti e dalle proprie curiosità.

Un bibliotecario è a disposizione per fornire informazioni, aiuto e consulenza.

Nella Sezione a scaffale aperto sono disponibili:

- libri di saggistica ordinati per argomenti



# Comune di Cattolica

Provincia di Rimini  
P.IVA 00343840401

<http://www.cattolica.net>  
email: [info@cattolica.net](mailto:info@cattolica.net)



**SETTORE 2**  
**Servizi culturali**  
Centro Culturale Polivalente

- la narrativa italiana e straniera ordinata per genere letterario e alfabeticamente per autore
- romanzi in lingua originale
- enciclopedie, dizionari, repertori e opere di consultazione
- libri a grandi caratteri
- il Settore Bambini e Ragazzi con opere a disposizione di utenti dalla prima infanzia all'adolescenza, in spazi a loro dedicati.

Il settore promuove iniziative di promozione della lettura e del libro rivolte in particolare al mondo della scuola, con incontri, animazioni, laboratori, visite guidate, giochi di lettura e proposte bibliografiche a tema;

- Settore dedicato alla storia locale;
- Settore Periodici: la Biblioteca riceve in abbonamento circa 140 periodici.

Nello spazio di lettura dei periodici sono esposti in libera consultazione quotidiani, settimanali e riviste, ordinate per materie;

- Mediateca: una struttura che mette a disposizione postazioni Internet, e postazioni di videoscrittura con possibilità di effettuare scansioni e di stampare documenti

La navigazione Internet è gratuita.

In tutti gli spazi della biblioteca è possibile collegarsi ad internet con propri strumenti attraverso una rete Wi-Fi libera e gratuita.

In mediateca sono inoltre disponibili per il prestito esterno e per la consultazione in sede film, documentari e cd musicali

La mediateca conserva le registrazioni audio e/o video dei principali eventi culturali realizzati dal Centro Culturale Polivalente dagli anni '80 ai giorni nostri.

- Sala di consultazione dove si trovano opere di carattere enciclopedico e dizionari non destinati al prestito esterno

Gli spazi della Biblioteca non direttamente accessibili al pubblico sono così articolati:

- Magazzini:
  - nel primo si trovano documenti tolti dallo scaffale aperto in seguito agli sfolteamenti per dar spazio alle novità, sono collocati qui anche i classici della letteratura nazionale ed estera oltre ai fondi speciali in gran parte non disponibili al prestito esterno: Fondo giallo, Fondo fantascienza, Fondo fumetti, Fondo OLD, Fondo locale. Tutti i documenti sono comunque rintracciabili nel catalogo on line della Rete Bibliotecaria di Romagna e San Marino;
  - nel secondo sono collocate le annate pregresse di quotidiani e riviste anch'esse rintracciabili nel catalogo on line della Rete Bibliotecaria di Romagna e San Marino.

- Archivio fotografico, che raccoglie un patrimonio costituito da oltre 20000 immagini in cui è documentata in particolare la realtà storica cattolichina e del circondario dalla fine dell'Ottocento ai giorni nostri; l'archivio è consultabile, per la parte digitalizzata, anche dal sito [www.albumdicattolica.it](http://www.albumdicattolica.it)

- fondo della grafica di pubblica utilità: circa 2000 manifesti non accessibile al pubblico



# Comune di Cattolica

Provincia di Rimini  
P.IVA 00343840401

<http://www.cattolica.net>  
email: [info@cattolica.net](mailto:info@cattolica.net)



**SETTORE 2**  
**Servizi culturali**  
Centro Culturale Polivalente

## 6. I SERVIZI E LE ATTIVITA' OFFERTI DALLA BIBLIOTECA

Nelle pagine seguenti si illustrano i servizi e le attività principali della Biblioteca e le modalità di accesso e di fruibilità. La descrizione dettagliata dei servizi e delle attività è consultabile nel sito [www.cattolica.rn/retecivica-citta-di-cattolica/servizi-del-comune/centro-culturale-polivalente](http://www.cattolica.rn/retecivica-citta-di-cattolica/servizi-del-comune/centro-culturale-polivalente).

È comunque sempre possibile richiedere specifiche informazioni rivolgendosi direttamente alla biblioteca.

### 6.1. Consultazione e lettura in sede

Ogni cittadino può liberamente entrare in biblioteca (esibendo la tessera di iscrizione o un documento di identità) per consultare libri, audiovisivi, giornali e riviste, sostare a studiare o a leggere in spazi specifici, organizzati tenendo conto delle fasce di età, dell'utenza destinataria e della tipologia dei materiali documentari.

Salvo circostanze particolari definite e/o concordate con il personale della biblioteca non è consentito ai maggiori di 14 anni sostare per studio o lettura nell'area ragazzi.

### 6.2. Prestito a domicilio

Per utilizzare il servizio di prestito a domicilio, occorre iscriversi presentando un documento valido di riconoscimento e il proprio codice fiscale.

Per i minori è necessaria la compilazione della domanda di iscrizione da parte di un genitore o esercente la potestà genitoriale. La tessera di iscrizione è gratuita e consente l'accesso ai servizi di biblioteca di tutte le biblioteche appartenenti alla rete bibliotecaria di Romagna.

Il prestito è personale e non può essere trasferito ad altri. Si possono avere a prestito contemporaneamente fino a 4 libri, 2 DVD.

La durata del prestito è di un mese per i libri e di 7 giorni per i materiali multimediali.

È possibile rinnovare, sia telefonicamente che online, il prestito dei libri per altri 15 giorni. È importante rispettare le scadenze di riconsegna delle opere ottenute in prestito, in modo da non danneggiare gli altri utenti. E' attivo anche il servizio di prenotazione sui libri in prestito.

Chi non restituisce in documenti in prestito entro la scadenza riceve una primo sollecito via email o telefonico, al secondo sollecito inviato a mezzo lettera viene richiesto all'utente di pagare una sanzione, al successivo sollecito inviato con raccomandata l'utente viene disabilitato dai servizi ed è tenuto al pagamento di una sanzione maggiorata oltre al risarcimento o riacquisto dell'opera smarrita o danneggiata.

L'ammontare delle sanzioni è fissato annualmente dalla Giunta Municipale in sede di approvazione delle tariffe.

### 6.3. Prestito interbibliotecario

Attraverso il servizio di prestito interbibliotecario è possibile richiedere opere non disponibili in Biblioteca, ma reperibili altrove. Il servizio è fornito agli utenti regolarmente iscritti al prestito che ne facciano richiesta attraverso la compilazione del modulo cartaceo. Il prestito interbibliotecario è soggetto al pagamento del rimborso delle spese postali.

### 6.4. Informazione e consulenza

La biblioteca offre servizi di consulenza bibliografica e di assistenza alle ricerche sia sul proprio patrimonio che su altre basi dati locali o remote.



# Comune di Cattolica

Provincia di Rimini  
P.IVA 00343840401

<http://www.cattolica.net>  
email: [info@cattolica.net](mailto:info@cattolica.net)



**SETTORE 2**  
**Servizi culturali**  
Centro Culturale Polivalente

## 6.5. I cataloghi

Le opere presenti nel sistema bibliotecario possono essere ricercate attraverso il catalogo generale informatizzato della rete bibliotecaria di Romagna ScopriRete.

## 6.6. Servizi on line

Consultando il catalogo della rete bibliotecaria di Romagna ScopriRete è possibile:

- fare ricerche nel catalogo generale;
- sapere se un libro è disponibile a scaffale o se è a prestito;
- controllare le scadenze dei propri prestiti;
- avere informazioni dettagliate su orari, servizi, procedure, tariffe e recapiti telefonici;
- scaricare l'elenco degli ultimi acquisti;
- consultare bibliografie su specifici argomenti;
- essere aggiornati sulle iniziative culturali e didattiche promosse dalle biblioteche;
- accedere ai servizi digitali in remoto messi a disposizione degli utenti: ebook, piattaforme digitali MLOL e INDACO

## 6.7. Servizi di riproduzione

È possibile riprodurre in fotocopia i documenti di proprietà della biblioteca, nei limiti e con le modalità previste dal regolamento interno e dalle norme sul diritto d'autore.

Presso la Biblioteca Comunale di Cattolica si effettuano su richiesta riproduzioni fotografiche in formato digitale. Le modalità di richiesta e utilizzo delle riproduzioni fotografiche sono indicate nell'appendice A) alla presente carta dei servizi.

Le riproduzioni in formato digitale possono essere trasmesse per via telematica.

I servizi di riproduzione sono a pagamento. La tabella delle tariffe, approvata annualmente dalla Giunta Municipale, è disponibile presso il banco prestiti e consultabile nel sito [www.cattolica.net](http://www.cattolica.net).

## 6.8. Proposte d'acquisto

Gli utenti possono proporre l'acquisto di opere librerie e multimediali non possedute dalle biblioteche.

Ogni proposta d'acquisto sarà attentamente vagliata e, se accolta, il richiedente se lo desidera verrà informato che l'opera richiesta è stata acquisita.

## 6.9. Attività didattica e promozione della lettura

La Biblioteca promuove attività di animazione e di promozione della lettura, nel rispetto della diversità e della multiculturalità, rivolte a bambini e ragazzi nelle fasce d'età 0 - 14 anni. Le iniziative vengono realizzate sia in collaborazione con le scuole e gli insegnanti del territorio, sia nell'ambito di un rapporto diretto con le famiglie in orario extrascolastico. Le principali attività sono le seguenti:

- cicli di letture e narrazioni per le diverse fasce d'età;
- laboratori, animazioni, giochi e gare di lettura;
- realizzazione di bibliografie e di esposizioni tematiche rivolte a valorizzare e promuovere il patrimonio delle singole biblioteche;
- conferenze, presentazioni di libri, incontri con l'autore;
- gruppi di lettura



# Comune di Cattolica

Provincia di Rimini  
P.IVA 00343840401

<http://www.cattolica.net>  
email: [info@cattolica.net](mailto:info@cattolica.net)



**SETTORE 2**  
**Servizi culturali**  
Centro Culturale Polivalente

L'insieme delle proposte e dei servizi per ciascuna categoria di utenti è consultabile nel sito del Comune di Cattolica e sulla pagina facebook della Biblioteca.

## 6.10. Visite guidate per le scuole

La Biblioteca accoglie su prenotazione le classi di ogni ordine e grado e le introduce ai propri servizi e al patrimonio, adeguando il linguaggio e i contenuti all'età dei bambini e dei ragazzi e alle richieste degli insegnanti.

In occasione della visita guidata è possibile distribuire le tessere d'iscrizione ai partecipanti che non la possiedono qualora gli insegnanti abbiano fatto pervenire alla biblioteca almeno tre giorni prima i moduli compilati e sottoscritti dai genitori.

Le istruzioni e i moduli scaricabili sono disponibili nel sito: [www.cattolica.net](http://www.cattolica.net).

## 6.11. Attività culturali

La Biblioteca è un centro di produzione culturale, luogo di incontro e di scambio di esperienze e conoscenze. La Biblioteca organizza incontri culturali, conferenze, dibattiti, mostre e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza delle proprie collezioni e l'utilizzo dei suoi servizi nonché la lettura, l'informazione, l'educazione permanente nel rispetto della diversità e della multiculturalità. La Biblioteca promuove attività di studio e ricerca finalizzate alla valorizzazione e alla conoscenza delle proprie raccolte documentarie e di aspetti della storia e della cultura locale. Produce pubblicazioni, cataloghi, opuscoli, bibliografie ed altre iniziative editoriali.

## 7. ORARI DI APERTURA

lunedì 14-19,30

martedì 9,30-19,30

mercoledì 9,30-19,30

giovedì 9,30-19,30

venerdì 9,30-19,30

sabato 9,30-19,30\*

\*nel periodo giugno/settembre il sabato osserva l'orario 9,30-12,30

tutti i servizi terminano 15 minuti prima della chiusura.

## 8. RAPPORTI CON I CITTADINI

### 8.1. Informazione all'utenza

La Biblioteca assicura un'informazione esauriente ai cittadini in merito alle attività, ai servizi offerti e alle modalità di fruizione degli stessi sia attraverso i servizi di informazione presenti in sede, sia attraverso tutti i canali disponibili e fruibili dal pubblico.

La Biblioteca mette a disposizione dell'utente sia in forma cartacea che elettronica la documentazione necessaria o utile per rendere più funzionale e semplice l'attività di suo interesse.

### 8.2. Suggerimenti, reclami e segnalazioni

Il contributo costruttivo degli utenti è considerato un fattore decisivo di sviluppo e di ottimizzazione dei servizi offerti. Per questo è importante che gli utenti sfruttino l'opportunità di avanzare proposte di miglioramento, di segnalare eventuali disservizi e di presentare reclami. A questo scopo ogni utente può rivolgersi:

- direttamente alla biblioteca



# Comune di Cattolica



Provincia di Rimini  
P.IVA 00343840401

<http://www.cattolica.net>  
email: [info@cattolica.net](mailto:info@cattolica.net)

**SETTORE 2**  
**Servizi culturali**  
Centro Culturale Polivalente

presso il banco prestiti/reference 0541 966612 – [biblioteca@cattolica.net](mailto:biblioteca@cattolica.net)

uffici amministrativi 0541 966604

- agli uffici di Direzione 0541 966609;
- all'URP del Comune di Cattolica (P.zza Roosevelt 5; tel. 0541 966789, email: [urp@cattolica.net](mailto:urp@cattolica.net)).

### 8.3. Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

La Biblioteca promuove ricerche quali-quantitative per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi.

I risultati delle indagini sono resi pubblici e presi in considerazione per valutare l'applicabilità della Carta dei servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

### 8.4. Diritti e doveri

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e nella fruizione dei servizi erogati dalla Biblioteca hanno diritti e doveri.

Il Comune di Cattolica:

- assicura le risorse finanziarie, logistiche, gestionali e professionali necessarie al corretto funzionamento dei servizi bibliotecari e a dare risposte adeguate alle esigenze espresse dalla comunità;
- definisce annualmente gli obiettivi che i servizi bibliotecari devono perseguire e ne verifica il raggiungimento.

Il personale:

- garantisce il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi;
- stabilisce con gli utenti rapporti improntati a correttezza, disponibilità, cortesia, imparzialità e riservatezza.

L'utente:

- rispetta le norme previste dai regolamenti e dalle disposizioni interne dei servizi bibliotecari;
- adotta un comportamento rispettoso della corretta convivenza civile ed è cortese, corretto e collaborativo con il personale;
- tratta con cura i materiali librari, documentari e multimediali ricevuti in prestito o in consultazione.

I doveri dell'Amministrazione si traducono in diritti della biblioteca, i doveri del personale in diritti degli utenti. I doveri di ciascun utente si traducono in diritti della comunità.

## 9. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

### 9.1. Fattori di qualità

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti (es. tempestività del servizio) e costituisce dunque un elemento da cui dipende la percezione di qualità del servizio da parte dell'utenza.

I fattori di qualità della Biblioteca Comunale di Cattolica individuati dalla Carta e sui quali l'Amministrazione Comunale intende investire maggiormente sono i seguenti:

- Livello di ricettività
- Tempi e modalità di erogazione dei servizi
- Facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi





# Comune di Cattolica



Provincia di Rimini  
P.IVA 00343840401

<http://www.cattolica.net>  
email: [info@cattolica.net](mailto:info@cattolica.net)

SETTORE 2  
Servizi culturali  
Centro Culturale Polivalente

## 9.2. Indicatori e standard di qualità

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati nei paragrafi successivi gli indicatori fissati e gli standard di qualità che si intende garantire.

L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità. Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore.

### 9.2.1. Livello di ricettività

L'indicatore individuato per misurare il livello di ricettività della Biblioteca Comunale di Cattolica è rappresentato dalle ore settimanali di apertura al pubblico.

Gli standard di qualità che la Biblioteca intende rispettare nel normale orario di apertura sono i seguenti:

**ORE SETTIMANALI DI APERTURA PREVISTE**

minimo 43 ore

### 9.2.2. Tempi e modalità nell'erogazione dei servizi

Per misurare il grado di efficienza delle proprie attività e dei propri servizi, l'Amministrazione Comunale ha individuato gli standard di riferimento che misurano il tempo per concludere la procedura appartenente ad una particolare tipologia.

Nella tabella seguente sono indicate le diverse attività e servizi di cui un utente può usufruire recandosi nella sede della Biblioteca.

Per ciascuna attività sono indicati:

- l'indicatore scelto per misurare il livello di efficienza del servizio
- gli standard di qualità che fissano i livelli di qualità garantiti agli utenti

#### a) Servizio di prestito e consultazione

**ATTIVITÀ/SERVIZIO INDICATORE STANDARD GENERICICO**

**Servizio di prestito e consultazione in sede**

Costo del servizio: Gratuito

*Iscrizione al prestito*

Tempo di rilascio della tessera: Immediato

*Prestito dei documenti a scaffale aperto*

*Tempo di registrazione del prestito*

Immediato

*Distribuzione dei documenti conservati nei magazzini interni*

Monografie: tempo di attesa non superiore ai 15 minuti

Periodici: prenotazione due giorni prima della data desiderata di consultazione

*Distribuzione dei documenti conservati nei depositi esterni*

Periodici: prenotazione 3 giorni lavorativi prima della data desiderata di consultazione

*Richieste di prestito interbibliotecario*

Tempo di inoltro della richiesta non superiore ai 3 giorni lavorativi

*Prestito interbibliotecario in uscita*

Tempo di invio dei documenti richiesti non superiore ai 3 giorni lavorativi

Costo del servizio: Rimborso delle spese di spedizione



# Comune di Cattolica

Provincia di Rimini  
P.IVA 00343840401

<http://www.cattolica.net>  
email: [info@cattolica.net](mailto:info@cattolica.net)



**SETTORE 2**  
**Servizi culturali**  
Centro Culturale Polivalente

## b) Servizio di informazione, consulenza e promozione

### *Servizio di reference*

Accessibilità: orario di apertura

### *Navigazione in Internet*

Accessibilità: orario di apertura

Tempo sessioni di lavoro: 1 ora

### *Visite guidate*

Accessibilità: Gratuito, su prenotazione

Attività di promozione alla lettura per bambini e ragazzi

Accessibilità: libero e gratuito\*

Attività culturali

Accessibilità: Libero e gratuito\*

\*salvo casi particolari regolamentati di volta in volta

## c) Servizio di riproduzione

### *Servizio di fotocopiatura*

Tempo di attesa: Immediato per singole fotocopie, su prenotazione e non superiore ai 3 giorni lavorativi in caso di richieste superiori alle 50 copie

### *Servizio interno di riproduzione fotografica*

Tempo di attesa: Non superiore a 7 giorni lavorativi

## 9.2.3. Accessibilità e funzionalità dei servizi e degli ambienti destinati al ricevimento

### *Accessibilità e funzionalità dei servizi e degli ambienti*

- Segnaletica informativa interna ed esterna ASSENTE
- Servizi igienici: presenti e gratuiti
- Ascensore: PRESENTE
- Rivendita pubblicazioni PRESENTE
- Sussidi alla visita ASSENTI

### *Accoglienza*

- Presenza di un operatore al Servizio di Reception con compiti anche di centralino: nell'intero orario di apertura
- Presenza di un operatore al Servizio prestiti/reference: nell'intero orario di apertura
- Presenza di un operatore al Servizio mediateca: nell'intero orario di apertura

## 9.2.4. Facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi

Nella seguente tabella sono indicati i principali referenti per la richiesta di informazioni necessarie ad una ottimale fruizione dei servizi.

### BIBLIOTECA COMUNALE DI CATTOLICA

#### TELEFONO INDIRIZZO E-MAIL

Reception 0541 966603 [biblioteca@cattolica.net](mailto:biblioteca@cattolica.net)

#### Direzione

Prestito Sezione di Pubblica Lettura 0541 966612 [biblioteca@cattolica.net](mailto:biblioteca@cattolica.net)

Prestito interbibliotecario 0541966612 [biblioteca@cattolica.net](mailto:biblioteca@cattolica.net)

Archivio fotografico 0541 966609 [archfotografico@gmail.com](mailto:archfotografico@gmail.com)



# Comune di Cattolica

Provincia di Rimini  
P.IVA 00343840401

<http://www.cattolica.net>  
email:info@cattolica.net



**SETTORE 2**  
**Servizi culturali**  
Centro Culturale Polivalente

Mediateca 0541966613

## Carta dei Servizi - Biblioteca

### 9.3. Obiettivi di mantenimento e miglioramento

Nell'intento di mantenere e di migliorare la qualità dei servizi offerti, la Biblioteca si propone di perseguire i seguenti obiettivi:

- incrementare le collezioni nel rispetto della diversità linguistica, della multiculturalità e della pluralità di opinioni;
- incrementare gli spazi espositivi per favorire la visibilità delle nuove acquisizioni di materiale librario e multimediale;
- incrementare gli spazi destinati alla lettura e allo studio in sede;
- migliorare la visibilità del patrimonio e delle collezioni speciali.

Questi fattori saranno oggetto di valutazione nelle versioni future della Carta dei Servizi, anche attraverso indagini di rilevazione della soddisfazione degli utenti.

## 10. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

La Biblioteca esprime il proprio orientamento al pubblico e ne regola i rapporti attraverso strumenti di verifica di qualità adottati dalla Direzione e strumenti di valutazione messi a disposizione degli utenti.

### 10.1. Strumenti di monitoraggio dell'uso dei servizi

La Biblioteca dispone di un sofisticato informatizzato di rilevazione statistica per monitorare l'uso della maggior parte dei servizi da parte degli utenti. Le analisi statistiche, relative in particolare all'uso del patrimonio librario e multimediale, agli interessi di lettura e alla composizione sociale dei lettori, forniscono un quadro dettagliato delle dinamiche in atto e offrono gli strumenti per pianificare le attività, individuare le criticità e elaborare strategie di intervento e di sviluppo

La Biblioteca inoltre promuove periodicamente indagini e ricerche sul grado di soddisfazione dell'utenza.

### 10.2. Altre modalità di valutazione

La Biblioteca valuta con attenzione reclami e suggerimenti da parte degli utenti e si attiva per risolvere i problemi evidenziati nel rispetto della normativa vigente, del regolamento e delle modalità predisposte nella Carta dei Servizi.



# Comune di Cattolica

Provincia di Rimini  
P.IVA 00343840401

<http://www.cattolica.net>  
email: [info@cattolica.net](mailto:info@cattolica.net)



**SETTORE 2**  
**Servizi culturali**  
Centro Culturale Polivalente

## **APPENDICE A)** **ACCESSO ALL'ARCHIVIO FOTOGRAFICO**

L'archivio fotografico della Biblioteca Comunale di Cattolica offre i seguenti servizi:

- consultazione delle immagini in archivio
- fornitura di immagini in possesso della Biblioteca Comunale
- concessione dei diritti di riproduzione di immagini di cui la Biblioteca detiene i diritti di riproduzione

### 1. Consultazione dell'Archivio fotografico

L'Archivio Fotografico è accessibile al pubblico previa richiesta.

Il richiedente dovrà dichiarare le proprie generalità e indicare il motivo della richiesta.

### 2. Acquisizione di immagini e/o diritti di riproduzione

La fornitura e i diritti di riproduzione di immagini depositate presso la Biblioteca Comunale di Cattolica possono essere autorizzati dal dirigente a favore di chi ne faccia formale richiesta tramite appositi moduli.

La riproduzione di immagini che si trovano nella disponibilità dell'Archivio può essere concessa a fini personali, di studio, scientifici, culturali e commerciali.

L'autorizzazione viene rilasciata dal dirigente; l'interessato dovrà fornire i dati e le informazioni necessarie alla valutazione della richiesta.

Per l'acquisizione di immagini e per i diritti di utilizzo è previsto il pagamento di tariffe che devono essere corrisposte in via anticipata sulla base del preventivo inviato dalla biblioteca.

Al richiedente viene fornita la documentazione a seguito del rilascio dell'autorizzazione, in cui sono specificati i termini d'uso delle fotografie.

Le richieste che si riferiscono a casi non espressamente contemplati sono, di volta in volta, oggetto di esame e accordi specifici.

#### 2.1 Riproduzione

Al richiedente viene fornita la documentazione in formato esclusivamente digitale tiff o jpeg.

Le immagini da pubblicare su un sito WEB non avranno una risoluzione superiore a 480x480 pixels e dovranno riportare il logo della Biblioteca Comunale di Cattolica.

#### 2.2 Riproduzioni a titolo personale o di studio

Nel caso la richiesta di riproduzione sia fatta a scopo personale o di studio, il richiedente si impegna alla non divulgazione, diffusione e pubblicazione delle immagini.

Le riproduzioni fotografiche richieste per motivi di studio devono essere formalizzate mediante la compilazione dell'apposito modulo e sono soggette al rimborso delle spese sostenute dall'Amministrazione per la ricerca in archivio e la post-produzione dell'immagine, come indicato nel tariffario.

Sono esentati dal rimborso delle spese per la fornitura (fino a 5 immagini) gli studenti ai quali occorrono immagini per sostenere esami o conseguire le tesi di laurea o di dottorato. Oltre le 5 immagini sarà richiesto il pagamento dei costi di produzione e fornitura.



# Comune di Cattolica



Provincia di Rimini  
P.IVA 00343840401

<http://www.cattolica.net>  
email: [info@cattolica.net](mailto:info@cattolica.net)

**SETTORE 2**  
**Servizi culturali**  
Centro Culturale Polivalente

Sono esentati dal pagamento i prodotti patrocinati o finanziati dal Comune di Cattolica quando detto esonero è esplicitato nel provvedimento di concessione di patrocinio e/o contributo.

## 2.3 Riproduzione a scopo editoriale.

Per scopi editoriali (libri, cataloghi, riviste, etc.), espositivi e stampati commerciali (depliant, manifesti, volantini, etc.) la fornitura è soggetta al pagamento dei corrispettivi fissati nel tariffario approvato annualmente dalla Giunta Comunale;

Le tariffe comprendono i diritti di riproduzione e i costi sostenuti dall'Amministrazione per la ricerca in archivio, la post-produzione dell'immagine e/o l'eventuale realizzazione dell'immagine da parte del personale tecnico della Biblioteca.

In caso di richieste di utilizzo di immagini per scopi commerciali non ricompresi nelle categorie precedenti, il dirigente si riserva di decidere caso per caso il corrispettivo da richiedere.

## 3. Condizioni

L'autorizzazione è incedibile e non trasferibile, viene rilasciata in via non esclusiva e per la sola finalità richiesta. Le immagini non possono essere ulteriormente riprodotte, ovvero utilizzate per scopi diversi da quelli dichiarati al momento della domanda, senza una preventiva autorizzazione della Biblioteca.

Per successive edizioni nonché per ogni impiego diverso da quello concordato andrà presentata specifica richiesta.

Il richiedente non dovrà divulgare, diffondere e vendere al pubblico le immagini ottenute per uso strettamente personale o per motivi di studio.

L'autorizzazione è valida per una sola edizione a stampa e per un periodo di un anno per la versione multimediale o la pubblicazione sul web.

Il richiedente avrà l'obbligo di apporre all'immagine, in pubblicazione, la dizione: "Su concessione dell'Archivio Fotografico del Centro Culturale Polivalente di Cattolica".

In caso di pubblicazione il richiedente dovrà consegnare all'Amministrazione tre copie del prodotto editoriale realizzato o comunicare l'indirizzo del sito web che ospita l'immagine concessa.



# Comune di Cattolica

Provincia di Rimini  
P.IVA 00343840401

<http://www.cattolica.net>  
email: [info@cattolica.net](mailto:info@cattolica.net)



**SETTORE 2**  
**Servizi culturali**  
Centro Culturale Polivalente

## **APPENDICE B)** **LINEE GUIDA PER LE DONAZIONI**

La Biblioteca Comunale di Cattolica acquisisce documenti anche attraverso il dono da parte di privati e/o enti.

I doni di singoli documenti, di raccolte e fondi interi vengono accettati quando si valuta che la loro acquisizione sia coerente con la natura e le finalità della biblioteca pubblica.

Per lasciti di significativa consistenza e valore la biblioteca prende accordi diretti con i donatori.

I doni possono essere respinti o destinati ad altre raccolte, donati ad associazioni, ospedali, studi pediatrici o altri enti, oppure utilizzati per iniziative culturali o di raccolta fondi organizzate dalla Biblioteca o associazioni in collaborazione con la Biblioteca, per esempio il BookCrossing o i mercatini dei libri usati.

Sono accettati:

- Libri moderni di narrativa in ottimo stato di conservazione, saggistica recente, CD musicali, DVD e fumetti in buon stato di conservazione;
- Libri, opuscoli, documenti (cartacei, in video e in audio), fotografie, cartoline, disegni, stampe attinenti alla storia del territorio, di interesse locale o di interesse per i fondi speciali della biblioteca.

Di norma non sono accettate le donazioni di:

- Riviste e giornali (salvo casi particolari)
- Edizioni scolastiche o Club degli Editori o simili
- Enciclopedie o altro materiale documentario seriale
- Pubblicazioni incomplete
- Testi danneggiati, sottolineati, logori o mancanti di pagine e/o copertina
- Libri di saggistica ed attualità con contenuti non rispondenti alla evoluzione delle materie trattate o comunque superati; videocassette, CD ROM, materiali danneggiati, tecnologicamente superati o con informazioni obsolete.

Per favorire una sollecita valutazione del fondo librario è auspicabile che il donatore stili un elenco dei titoli che compongono la collezione, con l'indicazione del titolo, autore, editore ed anno di pubblicazione.

L'elenco può essere inviato anche via mail all'indirizzo [biblioteca@cattolica.net](mailto:biblioteca@cattolica.net).

Il materiale accettato in dono dalla biblioteca non può essere reclamato dal donatore ed è gestito con le stesse procedure del materiale acquisito (restauro, dislocazione ed eventuale scarto) senza alcun obbligo nei confronti del donatore. Tempi e modalità di trattamento catalografico, sia dei singoli volumi che di fondi bibliografici, verranno stabiliti a discrezione della biblioteca.

In caso di donazioni di fondi con particolari caratteristiche o di considerevole entità potranno essere stipulati accordi con il donatore che ne stabiliscano la fruizione e la conservazione.

Per fotografie e filmati il donatore deve, attraverso apposito modulo, dichiarare se intende o meno consentire la riproduzione, pubblicazione e cessione a terzi del materiale donato.