



Comune di Forlì

**CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE  
"AURELIO SAFFI"**



Biblioteca Comunale "Aurelio Saffi"  
Corso della Repubblica 72/78  
Forlì

## **INDICE**

### **1 CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI**

### **2 PRINCIPI, FINALITÀ E AMBIZIONI**

### **3 IL PATRIMONIO E GLI SPAZI DELLA BIBLIOTECA**

### **4 I SERVIZI**

- 4.1            Accesso**
- 4.2            Iscrizione**
- 4.3            Consultazione**
- 4.4            Reference**
- 4.5            Prestito personale**
- 4.6            Prestito interbibliotecario**
- 4.7            Document Delivery (fornitura documenti)**
- 4.8            Internet**
- 4.9            Riproduzioni**
- 4.10          Suggestimenti d'acquisto**
- 4.11          Promozione della lettura, mostre e attività culturali**

### **5 DONAZIONI**

### **6 INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE**

- 6.1            Reclami e suggerimenti**
- 6.2            Diffusione della Carta dei servizi presso gli utenti**
- 6.3            La comunicazione con gli utenti**

## 1. CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi della Biblioteca è il documento che, in base alla normativa vigente<sup>1</sup>, individua i principi, le disposizioni, gli standard qualitativi dei servizi offerti dalle biblioteche al fine di tutelare le esigenze degli utenti mettendoli in condizione di accedere agevolmente ai pubblici servizi erogati in un'ottica di efficacia, efficienza ed economicità.

Essa contribuisce in questo modo a un chiaro rapporto fra la Biblioteca e lettori e agisce sulle strategie di miglioramento continuo del servizio, rendendo espliciti diritti e doveri di tutti coloro che usufruiscono dei servizi.

La Carta dei servizi della Biblioteca Saffi è consultabile presso il reference all'ingresso della struttura, affinché in qualsiasi momento ogni utente possa prenderne visione.

## 2. PRINCIPI, FINALITÀ E OBIETTIVI

La Biblioteca Comunale "Aurelio Saffi" è un istituto che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad **accedere liberamente alla cultura**, all'informazione, alla documentazione, alle espressioni del pensiero e della creatività umana secondo quanto previsto dalla Costituzione italiana e dal manifesto UNESCO/IFLA sulle biblioteche pubbliche, quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica.

La Biblioteca sostiene la formazione per tutto l'arco della vita, costituisce un punto di riferimento per le diversità culturali e allo stesso tempo contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future.

Svolge servizi di documentazione sulla realtà locale a cui fa riferimento e si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile.

L'erogazione del servizio della Biblioteca s'ispira al principio **dell'eguaglianza dei diritti** degli utenti senza alcuna distinzione di età, sesso, etnia, lingua, religioni, opinioni politiche.

Obbedisce a principi di **semplificazione e informalità**, riducendo al minimo le procedure e facilitando l'accesso di tutti. Non si pongono vincoli all'accesso ai servizi, fatta eccezione per quelli che derivano dalla necessità di salvaguardare il patrimonio e di rispettare i diritti di tutti gli utenti.

La Biblioteca considera, inoltre, il **principio di continuità** ovvero stabilisce in modo chiaro orari e modalità di erogazione e li rispetta senza eccezioni e interruzioni. Nei casi di funzionamento irregolare sono previste misure per ridurre il più possibile il danno agli utenti.

---

<sup>1</sup> La Carta dei servizi è prevista dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", dalla Legge regionale n. 18 del 24.03.2000 "Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali".

La Biblioteca Saffi pone al centro del suo operato **il lettore e l'ascolto delle esigenze specifiche degli individui che la frequentano**, con particolare riguardo verso i frequentatori assidui (studiosi, bambini, anziani). Questo tipo di rapporto ha costruito nel tempo "l'identità" della biblioteca stessa e si riflette quotidianamente nella gestione dei servizi e delle collezioni, intesi come parte di **un organismo che cresce** nel dialogo costante e continuo con i suoi utenti.

Le **finalità** principali che la Biblioteca si propone di conseguire sono le seguenti:

- operare per garantire il diritto dei cittadini alla lettura, all'informazione, alla documentazione e l'accesso alla cultura ludica, intese come strumenti per la formazione permanente e lo sviluppo culturale sia dei singoli sia dei gruppi sociali;
- organizzare patrimonio e servizi in funzione della tutela dell'identità culturale locale, e insieme dell'apertura verso le altre culture, favorendo in questo modo sia la conservazione dell'identità specifica che l'interrelazione;
- essere un luogo d'incontro, promozione e divulgazione della cultura attraverso la fruizione integrata di materiali e documenti su diversi supporti, cartacei, digitali ed elettronici;
- proporsi come luogo di socializzazione e scambio culturale rivolto a pubblici di diversa età e formazione;
- rappresentare un punto di riferimento per le attività di animazione culturale, cinematografica, musicale e letteraria della città.

Gli **obiettivi** che la Biblioteca si propone di raggiungere nei prossimi anni sono:

- lo **sviluppo ed il potenziamento delle pratiche di educazione e didattica della biblioteca**, con programmi variamente impostati sulla politica di valorizzazione e divulgazione delle opportunità fornite dalla biblioteca, nonché sul corretto utilizzo delle risorse informative e degli strumenti tecnologici in essa presenti;
- il **miglioramento della comunicazione con gli utenti**, anche attraverso il crescente utilizzo delle opportunità offerte dalle nuove tecnologie e l'introduzione di servizi a distanza per gli utenti;
- il **miglioramento della segnaletica**;
- il **rafforzamento delle alleanze con gli enti, i gruppi e le associazioni** che rappresentano segmenti importanti nella vita della città, affinché la Biblioteca possa offrire le sue risorse, oltre che ai singoli utenti che la frequentano, anche a gruppi o categorie di cittadini raggiunti attraverso l'istituzione di cui fanno parte;
- lo **sviluppo ed il progresso nella qualità delle proprie raccolte**, in relazione alla domanda espressa e potenziale della popolazione di riferimento, tramite un continuo aggiornamento, da realizzare secondo i criteri definiti nella Carta delle Collezioni.

### 3. IL PATRIMONIO E GLI SPAZI DELLA BIBLIOTECA

La Biblioteca Comunale Saffi ha sede presso il Palazzo del Merenda o dell'Antico Ospedale che fu costruito nel 1722 su progetto dell'architetto Giuseppe Merenda per accogliere l'Ospedale Casa di Dio per gli Infermi. Tra il 1778 e il 1783 alla morte di Merenda venne costruita la scalinata monumentale da Raimondo Compagnoni. La chiesa annessa, consacrata dal vescovo Mercuriale Prati, fu aperta il 3 novembre 1798 e nel 1827 fu realizzata la nuova facciata da Giuseppe Pani. Con l'inaugurazione del nuovo Ospedale Morgagni e a seguito della realizzazione delle Esposizioni Romagnole Riunite del 1921, il patrimonio librario e documentario della città viene trasferito in Palazzo del Merenda, che divenne sede della Biblioteca e dei Musei cittadini. Palazzo Merenda dal marzo 2013 è integrato dal nuovo campus universitario e costituisce il filtro naturale tra la città e l'università.

Le raccolte della Saffi comprendono tutti i materiali documentali posseduti, organizzati e resi fruibili nelle strutture in cui esso si articola: Biblioteca Moderna e Multimediale, Fondi Antichi, Fondo Piancastelli, Sezione Ragazzi, Emeroteca.

Complessivamente, il patrimonio della Biblioteca è costituito da:

oltre 480.000 volumi, 363 incunaboli, 7.000 cinquecentine, 2.000 manoscritti e i corali dei secoli XV-XVII provenienti dall'abbazia di San Mercuriale e dal convento di San Domenico.

La Biblioteca Saffi si compone delle seguenti **sezioni**:

- **Sezione Fondi Antichi e Raccolte Piancastelli.** Comprende le Raccolte Piancastelli legate alla Biblioteca per lascito testamentario del collezionista Carlo Piancastelli nel 1938. Altri Fondi afferenti all'unità sono il Fondo Cesare Maioli, il Fondo Giovan Battista Morgagni, il Fondo Melchiorre Missirini, il Fondo Raniero Paulucci De Calboli, il Fondo Antonio Beltramelli, il Fondo Diego Fabbri, il Fondo Walter Ronchi, il patrimonio manoscritto e infine i fondi fotografici della Biblioteca.

- **Sezione Moderna e Ragazzi.** Nel 1946 fu aperta al pubblico la Sezione moderna, erede dell'ottocentesca Biblioteca popolare.

- **Biblioteche decentrate:**

Biblioteca "P.P.Harris"

Biblioteca "A.Alberti"

Biblioteca "Natura Rerum"

Biblioteca "Magica"

## **4. I SERVIZI**

### **4.1 Accesso**

La Biblioteca è aperta a tutti. L'accesso è libero e gratuito.

L'apertura minima garantita è di almeno 50 ore settimanali, come previsto dagli standard regionali. In occasione di iniziative culturali, eventi o richieste particolari, l'Amministrazione può prevedere aperture straordinarie.

L'orario di apertura al pubblico è il seguente:

dal lunedì al venerdì 8.30-19.00; sabato dalle 8.30 alle 13.00. Durante il periodo estivo, l'orario può subire variazioni che verranno comunicate attraverso i vari canali di comunicazione.

E' prevista la chiusura al pubblico nei giorni delle festività civili e religiose.

I bambini accedono agli spazi a loro riservati sotto la sorveglianza di un accompagnatore adulto, che si assume la responsabilità delle scelte e dell'uso corretto dei materiali; il personale della Biblioteca non è responsabile direttamente della vigilanza e dell'uscita dei bambini dai locali delle biblioteche.

### **4.2 Iscrizione**

La Biblioteca Comunale Aurelio Saffi aderisce al Polo Bibliotecario di Romagna e San Marino: se l'utente possiede, all'atto dell'iscrizione, la tessera di un'altra biblioteca aderente al Polo Bibliotecario di Romagna e San Marino, è tenuto a comunicarlo, perché la registrazione presso la Biblioteca Saffi avverrà con lo stesso codice, mediante la procedura di associazione.

Possono iscriversi alla Biblioteca tutti i cittadini italiani e stranieri residenti o domiciliati sul territorio del polo di Romagna e San Marino.

L'iscrizione o l'associazione è gratuita (ai sensi dell'art. 12, comma 2, della L.R. 18/2000)

Per iscriversi è necessario presentare un documento d'identità valido.

I ragazzi di età inferiore a 18 anni necessitano dell'autorizzazione del genitore di chi ne fa le veci tramite la compilazione di un apposito modulo.

I genitori possono autorizzare i ragazzi di età compresa tra 14 e 18 anni o una persona maggiorenne da loro delegata a consegnare il modulo di iscrizione debitamente compilato con allegata fotocopia del documento d'identità del delegante.

Le persone impossibilitate a recarsi personalmente presso la Biblioteca possono iscriversi delegando una persona di loro fiducia, presentando un loro documento di identità valido.

L'assenso relativo al trattamento dei dati personali previsto dalla legge sulla privacy viene acquisito durante l'iscrizione tramite l'apposito modulo online dell'applicativo di gestione dell'anagrafica degli utenti condivisa dalle Biblioteche del Polo.

Al nuovo utente sarà rilasciata una tessera personale con un numero identificativo che consente di usufruire dei servizi di prestito personale, consultazione e utilizzo delle attrezzature, accesso ai servizi e alle risorse digitali disponibili nel catalogo online della Biblioteca. La tessera ha validità illimitata. L'utente s'impegna a comunicare alla Biblioteca ogni variazione dei dati personali e delle informazioni che ha fornito al momento del rilascio. La tessera è personale e il titolare della tessera è responsabile delle operazioni con essa effettuate.

In caso di smarrimento della tessera potrà essere richiesto un duplicato.

L'impiego della tessera permette all'utente di velocizzare le operazioni di prestito e azzerare i rischi di errata digitazione dei codici identificativi personali: il suo uso è dunque necessario, sia in ragione dell'afflusso di pubblico alle diverse postazioni di prestito, sia in ragione della notevole quantità di documenti che possono essere presi in prestito contemporaneamente. Nel caso in cui l'utente non abbia la tessera con sé, l'accesso al prestito è comunque garantito tramite l'esibizione del documento, trattasi però di una modalità più lenta di identificazione. La tessera personale, invece, è indispensabile per l'utilizzo della postazione di auto prestito.

### **4.3 Consultazione**

La consultazione dei documenti della Biblioteca è gratuita (ai sensi dell'art. 12, comma 2 della L.R. 18/2000).

E' permessa la consultazione di libri propri nelle sale della Biblioteca.

E' richiesta la compilazione di apposito modulo per i seguenti documenti: i materiali conservati presso i depositi; i documenti antichi e di pregio della Biblioteca; i periodici antecedenti alla data corrente.

Al termine della consultazione, la risorsa va consegnata esclusivamente agli operatori del banco prestito. Il servizio di consultazione in sede termina 10 minuti prima del normale orario di chiusura della Biblioteca.

I documenti collocati a scaffale aperto sono immediatamente accessibili da parte dell'utente.

La consegna in consultazione dei materiali dei fondi antichi collocati presso la Biblioteca viene effettuata entro un massimo di 24 ore dalla richiesta. Per ottimizzare il servizio di consultazione di materiali antichi e di pregio si consiglia all'utenza di concordare con gli addetti dei Fondi antichi un appuntamento.

La consegna dei materiali collocati presso i depositi per consultazione o prestiti (ove consentito) può avvenire secondo le seguenti modalità:

- per i depositi interni della Biblioteca, la consegna del materiale richiesto avviene entro generalmente entro 15/30 minuti;
- per il deposito esterno della Biblioteca la consegna avviene al massimo entro 10 giorni lavorativi, in base alle richieste pervenute, previa comunicazione all'utente dell'avvenuto reperimento del documento.

Il materiale richiesto in consultazione dai depositi rimane disponibile per l'utente per un massimo di 14 giorni dalla data della richiesta; esaurito tale termine il materiale sarà ricollocato.

Per ciò che riguarda l'emeroteca, gli ultimi numeri di quotidiani e riviste sono liberamente e direttamente consultabili ogni giorno fino alle ore 13.30 presso l'area dell'Unità Moderna dedicata alla lettura delle pubblicazioni seriali. I numeri progressivi vanno richiesti agli operatori tramite l'apposito modulo o via e-mail. La consegna per i fascicoli relativi all'ultimo mese solare avviene solitamente entro 15/30

- minuti. Per i fascicoli antecedenti a tale periodo conservati presso i depositi i tempi di consegna possono essere più estesi. I periodici spenti conservati nei magazzini esterni saranno reperiti al massimo entro 10 giorni lavorativi in base alle richieste pervenute.

L'utente è tenuto a trattare con la massima cura tutti i documenti ricevuti in consultazione. In particolare, non devono essere sottolineate e strappate le pagine dei libri e riviste, non devono essere rigati o graffiati i dvd, i cd e così come le custodie nelle quali sono contenuti, infine non devono essere smarrite le singole parti del materiale multimediale. Al momento della consegna dei materiali richiesti in consultazione, l'utente è tenuto a segnalare, sotto la sua responsabilità, eventuali difetti del documento all'operatore addetto al prestito, che apporrà una nota sulla scheda online relativa al documento.

Nel caso in cui danni o atti di negligenza rendano il documento e le attrezzature inutilizzabili per consultazione e utilizzo, l'utente è tenuto al riacquisto immediato. Per i documenti fuori commercio, l'utente deve acquistare altro documento o altra attrezzatura su indicazione della Direzione della Biblioteca.

#### **4.4 Reference**

La Biblioteca garantisce un servizio di informazione al pubblico, offrendo consulenze bibliografiche, assistenza alla consultazione del catalogo online e alla ricerca nei cataloghi di altre biblioteche.

Il personale offre la propria assistenza nel rispetto dei differenti bisogni informativi e culturali degli utenti, aiutandoli a utilizzare efficacemente gli strumenti informativi e comunicativi della Biblioteca.

L'attivazione del servizio di reference avviene immediatamente a seguito della richiesta dell'utente. La richiesta di documenti e informazioni può avvenire anche tramite e-mail.

Nel caso di richiesta di informazioni molto specifiche o non reperibili presso la Biblioteca, si forniscono unicamente suggerimenti generali per eventuali approfondimenti e indicazioni sulle sedi opportune per ottenere l'informazione desiderata. Nel caso di richiesta di documenti non posseduti dalla Biblioteca ma disponibili in altre Biblioteche nazionali o estere, l'utente viene informato della possibilità di avvalersi dei servizi di Prestito Inter- Bibliotecario e Document delivery offerti dalla Biblioteca.

Per quanto riguarda ricerche scolastiche, tesine o tesi di laurea la Biblioteca fornisce gli strumenti bibliografici e informativi in proprio possesso che possono essere utilizzati.

Per informazioni bibliografiche didattiche e collaborazioni per lo sviluppo di progetti didattici/educativi è necessario compilare l'apposito modulo e concordare un appuntamento.

Il personale della Biblioteca offre una consulenza di base relativamente all'utilizzo delle postazioni informatiche e di autoprestito.

## 4.5 Prestito personale

Il servizio di prestito ai sensi dell'art. 12 della LR 18/2000, è gratuito.

Il prestito è concesso, previa iscrizione, a tutti i cittadini italiani e stranieri residenti o domiciliati sul territorio coperto dal Polo Biblioteche di Romagna e San Marino.

### **Documenti non ammessi al prestito:**

- Opere di consultazione (ad esempio dizionari enciclopedici, cataloghi d'arte ecc.);
- volumi e periodici pubblicati prima del 1960;
- opuscoli;
- tesi di laurea;
- volumi, periodici e documenti musicali, audiovisivi e multimediali appartenenti a fondi storici o donazioni vincolate a particolari condizioni di utilizzo e fruizione;
- cd musicali, dvd e altri materiali audiovisivi e multimediali per i primi 18 mesi successivi alla loro uscita in base alla normativa sul diritto d'autore;
- quotidiani e periodici;

Tali documenti riportano in OPAC la dicitura "sola consultazione" o "escluso dal prestito";

### **Condizioni di erogazione del servizio di prestito:**

Per potere usufruire del servizio di prestito occorre presentare la tessera di iscrizione alla Biblioteca.

E' possibile ottenere in prestito secondo le modalità sotto indicate:

- max n.10 libri per 31 giorni;
- max n.6 audiolibri per 31 giorni;
- max n. 6 opere audiovisive per 8 giorni.

È possibile prorogare per quattro volte il prestito di libri, gli audiolibri e dvd se il documento non risulta prenotato da altri utenti; la proroga dura 15 giorni per i libri, e 4 giorni per i dvd.

È possibile prenotare i libri e gli audiolibri che risultino in prestito ad altri utenti per un massimo complessivo di 4 documenti per volta. La prenotazione può essere effettuata anche online.

Il documento prenotato resta a disposizione del richiedente per 7 giorni dopo l'avviso telefonico o via e-mail della effettiva disponibilità presso la Biblioteca del documento richiesto. Scaduto tale termine il libro sarà ricollocato a scaffale e reso disponibile per il prestito.

E' possibile richiedere in prestito online o tramite prenotazione telefonica documenti che risultino disponibili. Il documento richiesto in prestito resta a disposizione dell'utente per 3 giorni. Scaduto tale termine il libro sarà ricollocato a scaffale e reso disponibile per il prestito.

La restituzione può essere effettuata anche da persona diversa rispetto all'intestatario della tessera.

L'erogazione del servizio è effettuata nel minor tempo possibile, a seguito della richiesta, dagli operatori presso i banchi prestito della Biblioteca. L'utente ha a disposizione anche

una postazione di auto prestito in cui registrare le proprie operazioni in modo autonomo. Al termine della procedura le postazioni di auto prestito rilasciano una ricevuta che riporta l'elenco dei prestiti con le relative date di scadenza.

I documenti ricevuti in prestito devono essere trattati con cura e non possono essere danneggiati. In particolare, non devono essere sottolineate o strappate le pagine dei libri e riviste, non devono essere rigati o graffiati i dvd, i cd, così come le custodie nelle quali sono contenuti.

Al momento della consegna dei materiali richiesti in prestito, l'utente è tenuto a controllare e segnalare, sotto la sua responsabilità, eventuali difetti del documento all'operatore al prestito, che apporrà una nota nella scheda online relativa al documento, indicando la data e il proprio nome.

L'utente è tenuto a segnalare all'operatore difetti o danneggiamenti dell'opera nel momento del prestito.

Le operazioni di prestito terminano 10 minuti prima della chiusura della Biblioteca.

L'utente è personalmente responsabile dei materiali ricevuti in prestito e non può prestarli ad altri. Si impegna a restituirli entro i tempi stabiliti e nello stesso stato di conservazione in cui li ha ricevuti.

Scaduti i termini del prestito se l'utente non ha restituito i materiali in suo possesso, non può effettuare nuovi prestiti o prenotazioni né ottenere proroghe.

In caso di mancata restituzione di uno o più documenti, la Biblioteca provvede a inviare all'utente un avviso di sollecito che se prorogato per un lungo periodo dà seguito alla sospensione dell'utente dal prestito.

In caso di danno o smarrimento l'utente è tenuto al riacquisto immediato del materiale.

#### **4.6 Prestito interbibliotecario**

Per usufruire del servizio è obbligatoria l'iscrizione alla Biblioteca.

**Prestito interbibliotecario in entrata** (a tutti coloro che ne fanno richiesta e che sono regolarmente iscritti in Biblioteca).

Il servizio di prestito interbibliotecario assicura all'utente che ne fa richiesta il reperimento dei volumi non posseduti dalla Biblioteca, ottenendone il prestito da altre biblioteche o Istituti culturali che aderiscono a livello nazionale e internazionale a tale servizio. La richiesta del prestito interbibliotecario va presentata su apposita modulistica e consegnata agli operatori del servizio bibliotecario per l'inoltro alla biblioteca interessata. Una volta arrivato il documento richiesto, l'utente viene avvisato, perché provveda al ritiro, previo pagamento delle spese postali previste per il servizio.

La richiesta può essere annullata soloprima che la Biblioteca prestante provveda alla spedizione dei documenti richiesti. In caso contrario, l'utente è tenuto ugualmente al pagamento della tariffa stabilita.

Il prestito interbibliotecario viene concesso per un massimo di 31 giorni salvo diversa durata fissata dalla biblioteca prestante.

Il prestito interbibliotecario viene concesso per un massimo di 4 volumi per volta per ogni singola richiesta e per un massimo di 4 volumi complessivi per ogni utente.

Si richiede il rimborso spese di euro 4,00 per un volume, euro 6,00 per due volumi, euro 9,00 per tre e euro 12,00 per quattro volumi. Per il prestito internazionale si richiedono euro 9,00 per un volume. Il versamento può essere effettuato dall'utente in contanti. Al termine della procedura verrà rilasciata una ricevuta.

L'utente non in regola con le restituzioni non può effettuare nuove richieste di prestito interbibliotecario.

L'utente è tenuto a conservare correttamente i materiali ricevuti in prestito interbibliotecario e a restituirli nei tempi richiesti. In caso di danno o smarrimento l'utente si atterrà al regolamento previsto in questi casi dalla biblioteca prestante.

#### **Prestito interbibliotecario in uscita** (a tutte le biblioteche che ne fanno richiesta)

Nel caso di richieste di prestito interbibliotecario ricevute da altre biblioteche, è richiesto un rimborso per le spese di spedizione pari a euro 4,00 per un volume, euro 6,00 per due volumi, euro 9,00 per tre e euro 12,00 per quattro volumi, come stabilito dall'Amministrazione comunale. Il versamento può essere effettuato con bollettino di c/c postale, bonifico bancario o Voucher IFLA.

Il prestito viene concesso per un massimo di 31 giorni.

La richiesta può essere annullata solo se la biblioteca prestante non ha ancora provveduto alla spedizione dei documenti richiesti, in caso contrario, l'utente della biblioteca richiedente è tenuto ugualmente al pagamento della tariffa stabilita.

La biblioteca richiedente è responsabile del documento inviato. In caso di smarrimento o danneggiamento da parte del lettore, la biblioteca richiedente si impegna a far da tramite con il proprio utente e, qualora sia necessario, a provvedere alla sostituzione del documento smarrito o danneggiato.

Entrambi i servizi di prestito interbibliotecario (in entrata e in uscita), vengono effettuati nel rispetto delle norme vigenti in materia di diritto d'autore e della corretta conservazione del materiale stesso.

#### **4.7 Document Delivery (fornitura documenti)**

Per usufruire del servizio occorre essere iscritti alla Biblioteca.

##### **Document Delivery in entrata**

Il servizio permette all'utente che ne fa richiesta di ricevere riproduzioni di documenti reperiti presso altri istituti culturali.

La richiesta di riproduzioni di documenti conservati presso altre biblioteche viene effettuata a seguito della presentazione dell'apposito modulo. Il servizio comporta il pagamento delle riproduzioni in base alla tariffa applicata dalla biblioteca di provenienza.

##### **Document Delivery in uscita**

Si effettuano riproduzioni di documenti conservati presso la Biblioteca su richiesta di altre biblioteche per i loro utenti.

Il servizio comporta il pagamento delle riproduzioni in base alle tariffe stabilite dall'Amministrazione comunale.

Entrambi i servizi di Document Delivery vengono effettuati nel rispetto delle norme vigenti in materia di diritto d'autore e della corretta conservazione del materiale stesso. L'utente si impegna a un uso personale delle riproduzioni ad esclusivo scopo di studio o di ricerca, escludendo ogni successiva riproduzione a fini commerciali e/o di pubblicazione.

#### **4.8 Internet**

La Biblioteca riconosce l'importanza di Internet per il raggiungimento delle finalità della biblioteca pubblica, in quanto consente al massimo grado l'accesso libero e senza limitazioni alla conoscenza, alla cultura e all'informazione e contribuisce, tra le altre cose, ad agevolare lo sviluppo delle capacità di uso delle informazioni (Manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche).

In Biblioteca sono disponibili reti Emilia- Romagna WI-FI cui si accede liberamente e gratuitamente con dispositivi mobili dell'Utente. Il download su supporti personali (chiavetta USB o altri dispositivi) è permesso e gratuito.

Due postazioni vengono riservate esclusivamente alla consultazione rapida del catalogo online della Biblioteca.

Per offrire un ampliamento del servizio, la Biblioteca offre l'accesso da remoto tramite il Catalogo Scoprirete attraverso la piattaforma MLOL (rete bibliotecaria unificata di Romagna e San Marino <https://scoprirete.bibliotecheromagna.it/opac/Opac.do>) a quotidiani italiani e stranieri, ebook, audiolibri, musica, video, banche dati e altro ancora. Le risorse disponibili sono consultabili in streaming, cioè con connessione alla rete, oppure in download, a seconda delle tipologie dei materiali tramite catalogo online. Per le modalità di accesso l'utenza può essere informata dai Bibliotecari durante l'iscrizione ai servizi di prestito o mediante la Guida online consultabile all'indirizzo: <http://www.bibliotecheromagna.it/admin>

#### 4.9 Riproduzioni

La Biblioteca garantisce agli utenti il servizio di fotocopie dei soli documenti posseduti dalle Biblioteche, durante il normale orario di apertura al pubblico.

Le fotocopie e le stampe da computer vengono effettuate dall'utente tramite pagamento in contanti.

Le tariffe per le fotocopie e le stampe da computer sono fissate dall'Amministrazione Comunale annualmente con apposita Delibera della Giunta.

Fotocopie formato A4	Euro 0,15
Fotocopie formato A4 Fronte/retro	Euro 0,25
Fotocopie formato A3	Euro 0,25
Stampe da Internet	Euro 0,20
Scansione digitale a scatto	Euro 1,80 (+1,20 CD)

Il servizio di fotocopie viene effettuato in conformità a quanto previsto dalla normativa italiana in merito al diritto d'autore pertanto è possibile fotocopiare per uso personale e di studio il 15% delle pagine di una monografia e di un periodico.

Non si possono effettuare le riproduzioni self- service.

Per motivi di conservazione possono essere esclusi dalla riproduzione: il materiale antico e di pregio, le stampe e i disegni, le fotografie, i documenti archivistici, il patrimonio pubblicato da più di 100 anni e, su valutazione del personale, il materiale moderno in precario stato di conservazione.

#### 4.10 Suggerimenti d'acquisto

La Biblioteca accetta suggerimenti d'acquisto da parte degli utenti.

Le richieste vengono valutate secondo i seguenti parametri:

- coerenza con la natura delle raccolte e le finalità della Biblioteca;
- disponibilità finanziaria;
- possibilità di avvalersi del prestito interbibliotecario.

La Biblioteca mette a disposizione dell'utente un apposito modulo di richiesta.

Non possono essere proposti per l'acquisto i manuali scolastici o universitari, né libri molto specialistici non coerenti con le raccolte della Biblioteca, né le novità editoriali uscite da meno di tre mesi.

I suggerimenti non comportano in ogni caso l'obbligo di acquisto da parte della Biblioteca.

#### **4.11 Promozione della lettura, mostre e attività culturali**

La Biblioteca organizza conferenze, presentazioni di libri, attività di promozione della lettura, della musica e degli audiovisivi con apposite rassegne, laboratori creativi, mostre e altre attività culturali secondo un calendario di programmazione prestabilito.

La Biblioteca potrà organizzare iniziative in collaborazione con associazioni o enti presenti sul territorio, purché coerenti con le loro finalità istituzionali di tipo culturale.

La Biblioteca offre periodicamente proposte di lettura coerenti con eventi nazionali, internazionali, sul territorio e di rilievo storico- artistico e rivolte ai ragazzi consultabili presso la sala lettura e/o online.

#### **5 DONAZIONI**

I doni di singoli documenti e le donazioni di intere raccolte vengono accettati quando si valuta che la loro acquisizione arricchisca e integri collezioni già presenti o servano a colmare lacune presenti nei fondi della Biblioteca.

La Biblioteca si riserva di non accettare in tutto o in parte donazioni e di potere operare selezioni delle opere ricevute in dono, trattenendo solamente quelle ritenute utili e effettuando a sua volta doni ad altre istituzioni culturali.

## 6. INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

### 6.1 Reclami e suggerimenti

Gli utenti possono segnalare eventuali disservizi riscontrati o fornire suggerimenti per migliorare i servizi erogati anche in forma scritta richiedendo l'apposito modulo.

Le comunicazioni anonime non saranno prese in considerazione.

Ai reclami scritti sarà data motivata risposta in forma scritta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 15 giorni dalla loro presentazione. Contemporaneamente saranno avviate le procedure per eliminare la cause accertate degli eventuali disservizi.

I suggerimenti per migliorare l'erogazione dei servizi vengono valutati secondo i seguenti parametri:

- coerenza con le finalità della biblioteca;
- disponibilità finanziaria;
- fattibilità della proposta.

### 6.2 Diffusione della Carta dei servizi presso gli utenti

L'avvenuta iscrizione implica l'utilizzo e prestito del patrimonio in osservanza dei limiti di fruizione della presente Carta dei servizi, del Regolamento della Biblioteca e delle vigenti norme di legge.

La presente Carta dei Servizi dopo la sua approvazione potrà essere consultata presso il reference in formato cartaceo.

Gli utenti possessori della tessera di iscrizione della Biblioteca sono tenuti a prendere visione della Carta dei Servizi.

### 6.3 La comunicazione con gli utenti

La Biblioteca mette a disposizione degli utenti differenti canali di comunicazione e informazione aggiuntivi rispetto al contatto diretto degli operatori – per favorire l'uso dei propri servizi, come ad esempio:

Pagina facebook: <https://www.facebook.com/bibliotecasaffi/>

Instagram: <https://www.instagram.com/bibliosaffi>

Sito internet Comune di Forlì: <http://www.cultura.comune.forli.fc.it/servizi>

Segreteria 0543 712601

Unità Moderna 0543 712610

Unità Ragazzi 0543 712615

Fondi Antichi 0543 712619/ 2623/ 2625

e-mail: [biblioteca-saffi@comune.forli.fc.it](mailto:biblioteca-saffi@comune.forli.fc.it),

[saffi.antichi@comune.forli.fc.it](mailto:saffi.antichi@comune.forli.fc.it),

[saffi.ragazzi@comune.forli.fc.it](mailto:saffi.ragazzi@comune.forli.fc.it),

[saffi.ill@comune.forli.fc.it](mailto:saffi.ill@comune.forli.fc.it),

## **Contatti Biblioteche Decentrate:**

**BIBLIOTECA P.P. HARRIS**

viale Spazzoli, 13/A - 0543/26039

[biblioteca.p.harris@comune.forli.fc.it](mailto:biblioteca.p.harris@comune.forli.fc.it)

Lunedì-Martedì-Mercoledì-Giovedì-Venerdì-Sabato

14:00 - 17:00 da novembre a marzo 15:00 - 18:00 da aprile a ottobre  
agosto chiuso

**BIBLIOTECA A. ALBERTI**

via Samoggia, 9 - 0543/404137

[biblioteca.alberti@comune.forli.fc.it](mailto:biblioteca.alberti@comune.forli.fc.it)

Lunedì-Mercoledì-Venerdì

15:30 - 18:30

**BIBLIOTECA NATURA RERUM**

p.le Foro Boario, 9 - 0543/725674

[biblioteca.rerumnatura@comune.forli.fc.it](mailto:biblioteca.rerumnatura@comune.forli.fc.it)

Lunedì-Mercoledì-Venerdì

15:30 - 18:30

**BIBLIOTECA MAGICA**

viale dell'Appennino, 496/B - 0543/481408

[biblioteca.magica@comune.forli.fc.it](mailto:biblioteca.magica@comune.forli.fc.it)

Martedì-Giovedì-Sabato

15:30 - 18:30