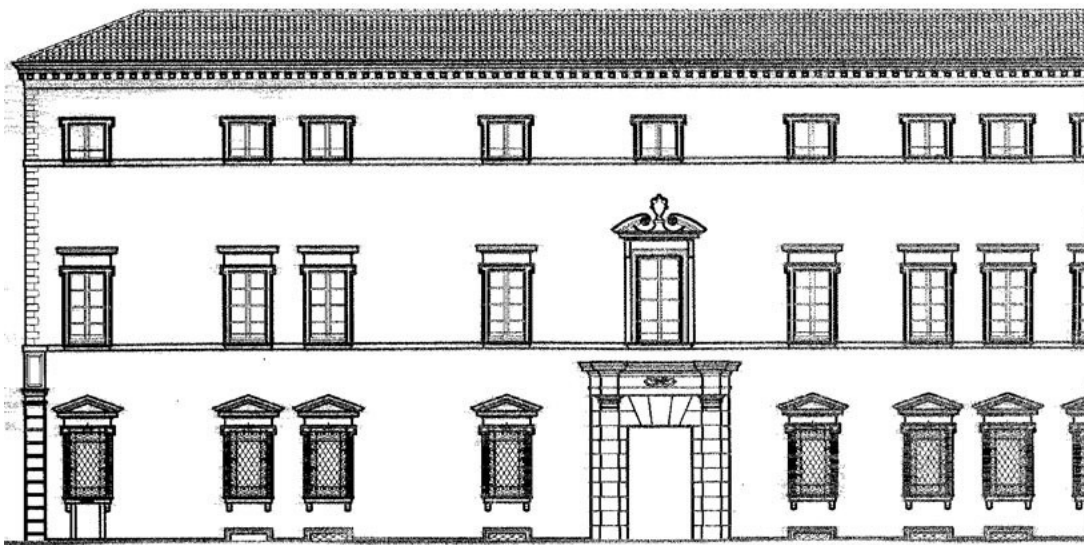




Comune di Rimini

**BIBLIOTECA CIVICA
GAMBALUNGA**

CARTA DEI SERVIZI



Carta dei servizi

della Biblioteca civica Gambalunga

(approvata con delibera del Consiglio comunale n. 115 del 6/8/2009,
modificata con determinazione dirigenziale n. 979 del 18.07.2012)

La carta dei servizi è un impegno scritto che il Comune di Rimini e la Biblioteca civica Gambalunga si assumono nei confronti dei cittadini, in cui sono presentati i servizi erogati dalla Biblioteca e gli standard di qualità che si intendono fornire, nella prospettiva di un continuo miglioramento.

La carta è destinata ad essere periodicamente aggiornata e modificata.

I principi

La Biblioteca civica Gambalunga concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, all'informazione, alla documentazione, all'espressione del pensiero e della creatività umana secondo quanto previsto dalla Costituzione italiana e dal manifesto IFLA/UNESCO sulle biblioteche pubbliche quali fondamenti della società civile e della convivenza democratica. Nello svolgimento della propria attività istituzionale si ispira ai principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994.

Si impegna a rispettare i principi di:

- **uguaglianza e imparzialità**, offrendo i servizi con obiettività, imparzialità, equità, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinioni politiche, condizione sociale e grado di istruzione, impegnandosi a rimuovere eventuali inefficienze e a promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale;
- **continuità**, garantendo continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti la Biblioteca si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi;
- **partecipazione**, tenendo conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti;
- **efficienza ed efficacia**, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al fine di perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo.

Sede

La Biblioteca civica Gambalunga ha sede a Rimini,
presso il Palazzo Gambalunga, con i seguenti recapiti:

via Gambalunga, 27
47921 Rimini – Rn
tel. 0541704486 - fax 0541704480
sito internet: www.bibliotecagambalunga.it
e-mail: gambalunghiana@comune.rimini.it

Orari

Orario invernale

Biblioteca	
Da Lunedì a Venerdì Sabato	8 - 19 8 - 13
Mediateca - Internet	
Da Lunedì a Venerdì Sabato	10 - 13 e 15 - 19 9 - 13
Biblioteca dei Ragazzi	
Da Lunedì a Venerdì Sabato	14 - 19 8 - 13
Servizio fotocopie	
Da Lunedì a Venerdì Sabato	9 - 12,30 e 15 - 18,30 9 - 12
Cineteca	
Martedì - Giovedì – Venerdì Sabato	14,30 – 18,30 9 - 12

La Biblioteca è chiusa il 14 ottobre, giorno di S. Gaudenzo,
patrono della città di Rimini.

Orario estivo

Biblioteca	
Da Lunedì a Sabato	8 - 13
Mediateca - Internet	
Da Lunedì a Sabato	9 - 13
Biblioteca dei Ragazzi	
Da Lunedì a Sabato	8 - 13
Servizio fotocopie	
Da Lunedì a Sabato	9 - 12
Cineteca	
Martedì - Giovedì – Venerdì	9 - 13
Sabato	9 - 12

Le date di entrata in vigore dell'orario estivo variano di anno in anno e sono consultabili sul sito www.bibliotecagambalunga.it

Storia e patrimonio

La Biblioteca civica Gambalunga trae le sue origini dal generoso lascito del giureconsulto riminese Alessandro Gambalunga, che alla morte (1619) lasciò al Comune di Rimini il palazzo e la sua "libreria" per uso pubblico.

La Biblioteca di Gambalunga, ricca di poco meno di duemila volumi, costituì il nucleo originario di un patrimonio che nel corso di quattro secoli poté accrescersi per successivi acquisti, doni e incameramento di fondi conventuali che ne svilupparono l'impronta umanistica originaria.

Oggi la Biblioteca Gambalunga possiede circa 280.000 volumi, di cui 60.000 antichi (384 incunaboli, 5.000 cinquecentine), circa 1.350 codici, 2.400 periodici (di cui 400 in corso), musiche, cd-rom, DVD, audiocassette, 6.000 stampe, circa un milione di immagini fotografiche su diversi supporti.

Inoltre fa parte della biblioteca virtuale nazionale SBN, Sistema Bibliotecario Nazionale, sorta con lo scopo di consentire a tutti l'accesso alla documentazione indipendentemente dalla ubicazione.

Accesso

All'ingresso la **Reception** costituisce il punto di accoglienza ed indirizzo ai servizi. Qui si effettua il controllo degli accessi alla struttura, si consegna il tesserino o si compila un pass giornaliero, esibendo un documento di identità personale e si depositano borse o zaini, da collocarsi negli appositi armadietti. I frequentatori occasionali possono accedere presentando un documento d'identità personale e compilando l'apposito modulo.

L'accesso alle persone disabili è garantito da un ascensore provvisto di chiave, il cui uso è possibile con chiamata da campanello situato nell'androne a piano terra, sulla parete destra.

La Biblioteca civica Gambalunga non è responsabile per gli oggetti depositati negli armadietti nè per quelli introdotti dagli utenti nei suoi locali.

All'uscita, qualora entri in funzione il sistema di allarme di rilevazione elettronica antitaccheggio, gli utenti sono invitati dal personale addetto a dare giustificazioni in merito all'eventuale possesso di materiale appartenente alla Biblioteca. Qualora se ne rinvenga, si procederà in base al Regolamento della Biblioteca.

L'Accesso è libero e gratuito, per fruire dei servizi è richiesta **l'iscrizione**, che prevede il rilascio di una tessera gratuita, con verifica dei dati da un documento di identità valido.

Per i minori è necessaria l'autorizzazione di un genitore o di chi detiene la potestà genitoriale.

La duplicazione della tessera, in caso di smarrimento, è a pagamento, secondo tariffario vigente. La tessera d'iscrizione è utilizzabile in tutta la rete bibliotecaria di Romagna e San Marino.

Il tempo massimo di rilascio della tessera di iscrizione è di 20 minuti.

L'accesso alla **Sala Cataloghi**, per consultare cataloghi cartacei e on line (OPAC) è libero e non vincolato all'iscrizione.

I bambini e i ragazzi fino al compimento del quindicesimo anno di età sono abilitati a fruire dei servizi della **Sezione ragazzi**.

L'iscrizione al primo anno della scuola secondaria superiore, a prescindere dal dato anagrafico, permette l'accesso a tutti i servizi.

Servizi offerti

- Reference e informazioni bibliografiche
- Consultazione
- Prestito locale
- Prestito interbibliotecario
- Document Delivery
- Mediateca
- Riproduzioni
- Sezione Ragazzi
- Cineteca
- Promozione della lettura, mostre, pubblicazioni, conferenze (attività culturali)
- Visite guidate e attività didattiche

Reference e informazioni bibliografiche

La Biblioteca Gambalunga fornisce un servizio di informazione al pubblico, offrendo consulenze bibliografiche e assistenza alla consultazione dei **cataloghi** on-line e a schede della biblioteca, alla ricerca nei cataloghi di altre biblioteche e nelle **banche dati** che la Biblioteca Gambalunga mette a disposizione. Il servizio di informazione si propone di aiutare l'utente a utilizzare efficacemente gli strumenti informativi e conoscitivi della Biblioteca. Il personale offre il proprio aiuto nel rispetto dei differenti bisogni informativi e culturali degli utenti.

L'informazione bibliografica e l'assistenza agli utenti sono garantite tramite il Servizio Reference ubicato in Sala Cataloghi che, in caso di necessità, provvede ad indirizzare gli utenti agli addetti competenti delle Sezioni Fondi Antichi, Fondi Moderni, Emeroteca, Gabinetto delle Stampe e Archivio Fotografico.

Il servizio è gratuito, è attivo tutti i giorni feriali dalle ore 8.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 19.00. Nei mesi di luglio e agosto l'orario è dalle ore 8.00 alle 13.00.

La Biblioteca accoglie richieste d'informazione presentate di persona, per telefono/fax, per posta ordinaria o e-mail, **garantendo una risposta sollecita, di norma entro una settimana. Per richieste particolarmente complesse i tempi di risposta saranno concordati con l'utente.**

Il catalogo in linea OPAC, in modalità di utente visitatore (guest) permette di accedere al servizio "Chiedi al bibliotecario", mentre come utente registrato si potranno effettuare salvataggi di bibliografie e consultare FAQ (risposte alle domande più frequenti).

Consultazione

La consultazione è libera e gratuita, previa consegna della tessera d'iscrizione o compilazione di modulo d'accesso presso la Reception.

Il materiale a scaffale aperto è immediatamente accessibile da parte dell'utente.

Il materiale a magazzino, individuato grazie all'uso dei **cataloghi**, dovrà essere richiesto in Sala cataloghi con l'ausilio di un modulo, si potranno richiedere fino a **tre volumi** per volta.

La consultazione di manoscritti e rari, da richiedersi su modulo specifico, esibendo un documento di identità personale, avviene in **Sala riservata** in cui sono disponibili i lettori di microfilm.

Per l'accesso a questa sala è necessaria una speciale autorizzazione da parte della Direzione, da richiedersi alla Reception.

La consultazione, sottoposta a videoregistrazione, avviene sotto sorveglianza diretta nei casi determinati dalla Direzione.

Manoscritti, fondi archivistici, incunaboli, libri antichi, esemplari a stampa rari e di pregio, sono consegnati fino ad un massimo di 1 faldone o 2 volumi, a discrezione degli Incaricati Responsabili.

Per i codici manoscritti sono predisposte riproduzioni in microfilm, gli originali sono concessi in consultazione solo per motivate esigenze di studio.

Richieste e consegne in consultazione potranno essere effettuate per tutto l'orario di apertura della biblioteca ad eccezione dei manoscritti e rari che potranno essere richiesti e saranno distribuiti dalle ore 8.30 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 18.30, compatibilmente con l'orario di apertura della biblioteca.

I volumi collocati in **magazzini esterni** alla struttura, a seguito delle richieste degli utenti, verranno prelevati una volta alla settimana e saranno resi disponibili in Sede fino alla conclusione della consultazione.

E' possibile l'accesso nelle sale di consultazione anche con i propri libri.

Per la lettura dei **quotidiani** del giorno è riservata una zona apposita: "**Angolo dei quotidiani (e dei settimanali)**", gli altri **periodici** sono disponibili e consultabili direttamente in **Emeroteca** oppure richiedendo al personale preposto le annate arretrate collocate a magazzino.

I **periodici storici riminesi** sono consultabili esclusivamente su microfilm.

Sono consultabili su appuntamento, garantito una volta alla settimana, da richiedersi tramite gli addetti della Reception, le **fotografie** conservate in **Archivio fotografico e cartografia, incisioni e disegni** pertinenti il **Gabinetto Disegni e Stampe**.

La consegna del materiale per la consultazione avverrà entro un tempo massimo di 20 minuti dalla richiesta da parte dell'utente.

Prestito locale

Il servizio, gratuito, rende disponibile al prestito esterno, fino ad un massimo di cinque volumi contemporaneamente, per una durata di 31 giorni.

I libri acquistati con il contributo dell'Università degli Studi di Bologna, Polo di Rimini e le guide turistiche sono concessi al prestito per soli 15 giorni.

Sono ammessi al prestito:

- i residenti nei comuni della Regione Emilia-Romagna;
- i residenti della provincia di Pesaro-Urbino;
- i residenti della Repubblica di San Marino;
- gli iscritti alle Biblioteche del Polo romagnolo;
- tutti coloro che abbiano nella provincia di Rimini la loro attività di studio o di lavoro previa certificazione o vi soggiornino in vacanza previa autocertificazione.

Il prestito è personale e non può essere ceduto a terzi.

Per i minori di anni 18 è necessaria l'autorizzazione di un genitore o di chi detiene la potestà genitoriale.

Sono esclusi dal prestito: periodici, enciclopedie, dizionari, repertori, manoscritti e rari, fotografie, incisioni e disegni, videocassette e DVD ed i volumi editi da più di trent'anni.

Tramite Internet, consultando il catalogo elettronico della biblioteca (OPAC), gli utenti registrati possono accedere ai seguenti servizi:

- verifica della propria situazione in merito ai prestiti effettuati ed in corso;
- richiesta di prestito di volumi disponibili, che rimarranno riservati per 3 (tre) giorni, festivi compresi, in attesa di essere ritirati personalmente;

- prenotazione, grazie alla quale si sarà avvisati del rientro del libro prenotato, che rimarrà riservato per 5 (cinque) giorni dopo il rientro;
- cancellazione delle prenotazioni effettuate di libri che non interessano;
- suggerimenti di acquisto (*desiderata*);
- proroga dei prestiti in corso.

È possibile prorogare il prestito, in assenza di prenotazioni, per un massimo di due proroghe consecutive. La proroga è di 15 giorni ogni volta e può essere effettuata con una telefonata, una e-mail o on line attraverso i servizi al lettore sull' Opac Romagna o su Scoprirete.

In qualsiasi momento, per motivate ragioni di servizio, può essere richiesta la restituzione anticipata del materiale in prestito.

Il tempo massimo di attesa per i volumi, collocati nei magazzini, richiesti in prestito è di 20 minuti.

I libri collocati a scaffale aperto possono essere prelevati direttamente dall'utente e registrati presso il servizio Prestiti/Reference, in sala Cataloghi.

In caso di mancata restituzione, perdita, danneggiamento del volume o ritardo nella consegna si applicano le sanzioni previste dal Regolamento della Biblioteca.

Prestito interbibliotecario (ILL)

Si occupa di reperire e ottenere in prestito volumi conservati presso altre biblioteche, nazionali e internazionali, nonché di prestare volumi propri ad altre biblioteche.

E' necessario: essere iscritto alla Biblioteca Gambalunga, possedere i requisiti per l'ammissione al prestito esterno, compilare un apposito modulo e pagare le spese postali indicate nel tariffario, cui si aggiungono le spese previste dalla biblioteca prestante, da accertare di volta in volta .

Di norma possono essere richiesti in ILL fino a **3 volumi**, per un periodo di 31 gg., salvo eccezioni determinate dalla biblioteca prestante.

L'utente richiedente sarà avvisato dell'arrivo del documento entro 2 giorni lavorativi.

Le richieste dalla Biblioteca civica Gambalunga sono inoltrate entro un massimo di 3 gg. lavorativi.

Le richieste da altre biblioteche alla Biblioteca civica Gambalunga saranno evase entro 3 gg. lavorativi.

L'utente è responsabile della corretta conservazione del volume e della restituzione entro i termini previsti. In caso di inadempienza valgono le stesse norme del prestito diretto.

Sono esclusi dal prestito interbibliotecario i libri acquistati con il contributo dell'Università degli studi di Bologna, polo di Rimini.

Document Delivery (DD)

Nel rispetto delle norme sul diritto d'autore, si forniscono riproduzioni di documenti reperiti presso altre biblioteche. I costi sono stabiliti dall'Istituzione che fornisce la riproduzione.

Modalità e tempi di erogazione sono gli stessi del prestito interbibliotecario.

Mediateca

La Biblioteca civica Gambalunga dispone di postazioni per l'**accesso a banche dati** (bibliografiche, giuridiche, ecc.) e **a cataloghi in linea** di biblioteche nazionali ed internazionali.

Sono disponibili alcune postazioni per l'utilizzo del servizio di **videoscrittura**. L'utilizzo è gratuito per gli utenti.

In una sala apposita è disponibile il **Servizio Internet**, dotato di alcune postazioni. Tale servizio è riconosciuto dalla Biblioteca Gambalunga quale parte integrante delle risorse messe a disposizione della comunità per il soddisfacimento dei bisogni informativi e culturali. Il collegamento è a pagamento secondo le tariffe vigenti e soggetto a un regolamento specifico.

Al servizio sono ammessi gli utenti iscritti alla Biblioteca e i minorenni autorizzati.

Il tempo massimo di consultazione Internet è un' ora, il tempo minimo 30 minuti.

In presenza di postazioni libere potrà essere consentito l'utilizzo per due ore o comunque fino all'arrivo di altri utenti, in modo da garantire la massima rotazione. Su richiesta del personale, gli utenti dovranno lasciare libera la postazione. Non sono accettate prenotazioni.

Collegamento WI-FI (wireless fidelity)

All'interno della Biblioteca è possibile connettersi, durante l'intero orario di apertura, alla rete Internet col proprio portatile, grazie alla tecnologia wi-fi.

Il servizio è gratuito e sperimentale, riservato agli utenti dai 15 anni, in possesso di tessera di iscrizione ad una biblioteca della rete bibliotecaria di Romagna e San Marino.

Per gli utenti minorenni, è necessaria l'autorizzazione dei genitori.

Per ottenere le credenziali di accesso occorre compilare un modulo presso l'Ufficio Prestiti /Reference

Tempo massimo di attesa per l'iscrizione WI-Fi: 15 minuti.

Riproduzioni

I documenti della Biblioteca Civica Gambalunga possono essere riprodotti tramite fotocopie, microfilm, file da microfilm, fotografie digitali.

La riproduzione è concessa **previa autorizzazione**, anche con mezzi propri, per motivi di studio, di ricerca e per scopi editoriali e commerciali, nel rispetto delle condizioni conservative del materiale da riprodurre e della vigente legislazione sul diritto d'autore e fatti salvi altri eventuali vincoli giuridici.

Microfilm o file da microfilm o fotografie digitali sono da richiedersi compilando l'apposito modulo in distribuzione presso tutti gli uffici.

Tempi e modalità di consegna sono stabiliti di volta in volta. Le spese sono a carico dell'utente in base al tariffario vigente.

In **Sala riservata** sono disponibili due lettori di microfilm e microforme, utilizzabili gratuitamente dall'utente per ottenere fotocopie a pagamento, secondo il tariffario.

Il servizio di fotocopatura è gestito tramite una ditta esterna, nei locali della Biblioteca, con il seguente orario: 9-12.30; 15-18.30. Il pagamento è determinato dal tariffario.

Sezione Ragazzi

Collocata al **piano terra** dell'edificio che ospita la Biblioteca, la biblioteca è aperta a tutti, si può accedere liberamente per leggere i libri, sfogliare le riviste, fare i compiti, cercare risposte. Ognuno può prendere da solo i libri che trova sugli scaffali oppure chiedere ai bibliotecari; dopo aver consultato i libri è possibile riporli al loro posto oppure lasciarli al personale che provvederà a sistemarli.

Tutti i bambini e i ragazzi fino a 15 anni si possono iscrivere. Per l'iscrizione è prevista la compilazione di un modulo e la presentazione di un documento d'identità da parte di un genitore o dall'esercente la potestà. L'iscrizione è gratuita, così come gli altri servizi: utilizzo PC, internet e stampe.

La Sezione Ragazzi della biblioteca è suddivisa in tre locali. Questo spazio comprende anche un ingresso, in cui si trova un espositore destinato alle novità.

In biblioteca si trovano libri, riviste, enciclopedie (anche su cd-rom), atlanti e dizionari. Tutti i materiali sono per bambini e ragazzi da 0 a 15 anni.

Nella prima sala si trovano gli albi illustrati, fiabe e favole, cartonati, libri con poche parole, con forme particolari, storie che raccontano l'amicizia, i cibi, la natura, le paure, l'alfabeto, i numeri, per lettori da 0 a 5 anni.

Le sale per i ragazzi più grandi contengono libri posti ad altezze diverse sugli scaffali, partendo dal basso con i libri per i più piccoli, tutti liberamente accessibili. I libri hanno sul dorso un simbolo che indica l'argomento o la materia; si possono così trovare fumetti, romanzi d'avventura, fantasy, poesie e filastrocche, storie di paura, storie d'amore che hanno sul dorso un' etichetta con un animaletto e libri di divulgazione: storia, geografia, scienze, informatica, arte ... che sono contrassegnati da un colore.

Non tutti i libri sono in italiano. C'è anche un piccolo scaffale con libri in inglese, francese, arabo, cinese, albanese, per dare a tutti la possibilità di leggere nella propria lingua.

In biblioteca si trovano anche 6 computer per navigare in Internet, scrivere, giocare e consultare i nostri cd-rom; la navigazione in Internet è protetta da filtri e deve essere autorizzata da un genitore. Nell'ultima sala si trovano tavoli spaziosi dove ci si può fermare leggere o studiare, soli o insieme agli amici.

Una volta iscritti alla biblioteca, è possibile prendere in **prestito fino a 5 libri**.

I libri si possono tenere a prestito fino ad un mese; è necessario essere puntuali nella restituzione dei materiali perché altri ragazzi potrebbero averne bisogno.

Se non si è finito di leggere un libro, si può chiedere il rinnovo del prestito o venendo in biblioteca o telefonando.

Alcuni libri (enciclopedie, dizionari, atlanti e riviste) non possono essere prestati a casa.

È possibile cercare i libri direttamente sugli scaffali oppure consultare il catalogo sul computer all'indirizzo <http://opac.provincia.ra.it/SebinaOpacRagazzi>
L'OPAC RAGAZZI è un catalogo semplice, fatto apposta per i bambini.

Si può comunque sempre chiedere al bibliotecario un aiuto nella ricerca.

Inoltre è possibile suggerire l'acquisto dei libri che interessano e che non si trovano in biblioteca.

IL SERVIZIO È GRATUITO.

Promozione della lettura, mostre, pubblicazioni, conferenze (attività culturali)

La Biblioteca Civica Gambalunga organizza conferenze, festival, presentazioni di libri, mostre e altre iniziative culturali.

I programmi sono pubblicizzati in Biblioteca, sul sito web della Biblioteca all'indirizzo: <http://www.bibliotecagambalunga.it/> e attraverso manifesti, locandine e cartoline.

Visite guidate

Si propongono visite guidate a pagamento:

- Per gruppi scolastici: su appuntamento dal martedì al sabato nell'orario di apertura al pubblico.
- Per adulti luglio-agosto: secondo e quarto venerdì del mese. Ritrovo ore 10.00 presso Museo della Città (via Tonini, 1).

Visite a cura del Museo della Città.

Per informazioni: 0541 - 704421/26

Attività didattiche di promozione alla lettura e propedeutiche all'uso della Biblioteca sono organizzate a richiesta e su appuntamento rivolgendosi **direttamente alla Biblioteca Gambalunga: 0541 - 704486**

Cineteca

La cineteca, collocata al **piano terra** dell'edificio della Biblioteca civica Gambalunga documenta e promuove la cultura cinematografica, in particolare quella riminese.

L'utente è tenuto a depositare il tesserino di iscrizione alla Biblioteca o a una delle biblioteche del polo romagnolo di SBN.

I servizi offerti sono:

- consultazione libri e periodici specializzati;
- visione di videocassette e DVD;
- **prestito solo per i libri**, fino ad un massimo di due volumi per 31 giorni.

Il prestito è prorogabile una sola volta per 15 giorni, in assenza di prenotazioni, anche con una telefonata o una e-mail.

I minori di 18 anni possono accedere al servizio di visione solo se accompagnati da un genitore o da chi ne fa le veci.

La consultazione e la visione sono gratuite.

Sono consentite la prenotazione della postazione audiovisiva e la visione di più filmati.

Nell'uso della sala proiezioni hanno priorità le iniziative della Gambalunga e dell'Amministrazione Comunale o attività strettamente finalizzate alla promozione della cultura cinematografica.

Diritti e doveri

All'utente è garantito l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in Biblioteca o accessibili grazie alla rete bibliotecaria e all'assistenza da parte del personale.

L'utente è tenuto:

- al rispetto delle norme del Regolamento della Biblioteca Civica Gambalunga, a disposizione dell'utente sul sito web, all'indirizzo: <http://www.bibliotecagambalunga.it/> e in sede;
- a non arrecare disturbo con il suo comportamento;
- a non arrecare danno alla struttura, agli arredi e ai materiali conservati;
- al rispetto del personale.

In caso di inadempienza alle norme del Regolamento della Biblioteca le sanzioni saranno:

- pagamento delle penali previste;
- risarcimento del danno;
- sospensione dell'accesso e dei servizi temporanea o definitiva;
- denuncia all'autorità giudiziaria.

Di fronte alla **Reception** sono disponibili moduli in cui esprimere i **propri reclami o suggerimenti, che riceveranno risposta orale o scritta entro 10 giorni dalla loro registrazione.**

Il Comune di Rimini tramite l'URP (Ufficio Relazioni col Pubblico) provvede ad inoltrare alla Biblioteca i reclami che la coinvolgono.

Impegni del Comune di Rimini e della Biblioteca civica Gambalunga:

- incrementare il patrimonio;
- assicurarne l'adeguata conservazione e fruizione;
- monitorare periodicamente con indagini di rilevazione il grado di soddisfazione dell'utente. Si veda il sito <http://www.bibliotecagambalunga.it/indagini>;
- adeguare la struttura ed i servizi in base alle esigenze dell'utenza;
- migliorare modalità di comunicazione ed erogazione dei servizi.

Il nostro impegno in cifre

Nel 2011 hanno garantito i servizi e l'apertura della biblioteca per 300 giorni, 60 ore settimanali (30 nei mesi di luglio e agosto) 28 impiegati.

L'**incremento patrimoniale** della biblioteca è stato di 7.719 documenti.

Gli iscritti sono stati 56.250, gli **utenti attivi** 8.451, i **nuovi iscritti** 3.391.

I nuovi iscritti al servizio wi-fi sono stati 603.

I **prestiti diretti** sono stati 79.870, i **prestiti interbibliotecari** 1.687.

Le presenze degli utenti adulti sono state 154.934.

I bambini e i ragazzi che hanno frequentato la biblioteca sono stati 44.504.

Le **informazioni** fornite complessivamente da tutti i servizi della biblioteca sono state rilevate nel numero di 80.338.

La biblioteca nel 2011 ha ospitato **97 visite guidate**.

Sommario

La carta dei servizi.....	1
I principi	2
Sede	3
Orari	3
Storia e patrimonio	5
Accesso	6
Servizi offerti	7
Reference e informazioni bibliografiche	8
Consultazione	9
Prestito locale	11
Prestito interbibliotecario	13
Document delivery	14
Mediateca	14
Collegamento Wi-fi	15
Riproduzioni	16
Sezione Ragazzi	17
Promozione della lettura, mostre, ecc.	19
Visite e laboratori didattici	19
Cineteca	20
Diritti e doveri	21
Impegni del Comune e della Biblioteca	22
Il nostro impegno in cifre	23

Stampato a Rimini nel mese di novembre 2012
dal Centro Stampa della Cooperativa sociale Cento Fiori
per conto del Comune di Rimini



Biblioteca civica Gambalunga

Palazzo Gambalunga
via Gambalunga, 27
47921 Rimini (Italy)
tel. +39 0541.704486
fax +39 0541.704480
gambalunghiana@comune.rimini.it
www.bibliotecagambalunga.it



Servizio certificato per qualità organizzativa
ISO 9001:2008

