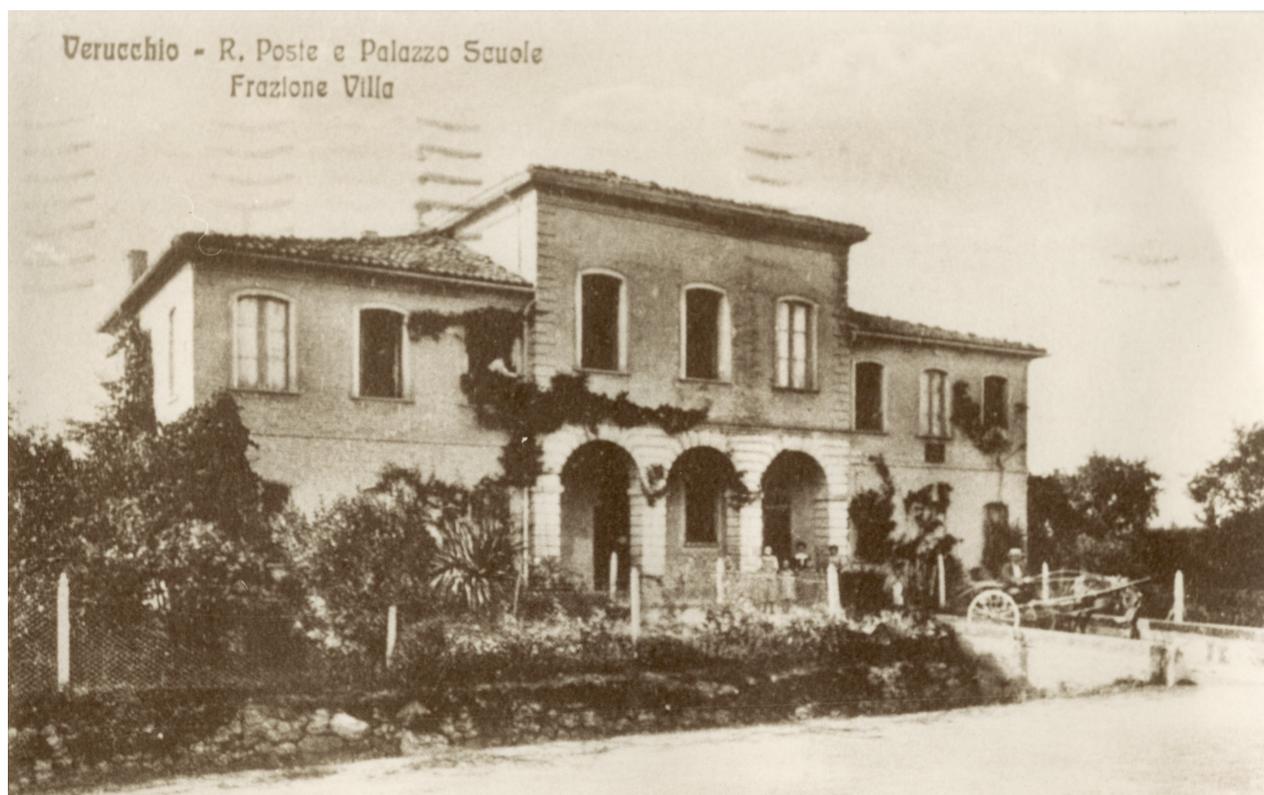




# BIBLIOTECA COMUNALE “DON MILANI”

## *CARTA DEI SERVIZI*

A cura di Lisetta Bernardi



# CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE DI VERUCCHIO

## Indice:

<b><u>1. PREMESSE</u></b>	p. 2
1.1 PRINCIPI	p. 2
1.2 LA CARTA DEI SERVIZI	p. 2
1.3 A COSA SERVE LA CARTA DEI SERVIZI E SUA APPLICAZIONE	p. 2
1.4 RAPPORTI CON LE BIBLIOTECHE DI SANTARCANGELO DI R., POGGIO BERNI E IL PUNTO DI ACCESSO DI TORRIANA. SEZIONI TEMATICHE/SETTORI DISCIPLINARI SPECIFICI DI OGNI SINGOLA BIBLIOTECA	p. 2
<b><u>2. PRINCIPI GENERALI</u></b>	p. 3
2.1 UGUAGLIANZA	p. 3
2.2 PRIVACY	p. 3
2.3 GRATUITA'	p. 3
2.4 IMPARZIALITA' E CONTINUITA'	p. 3
2.5 ACCESSIBILITA'	p. 3
2.6 CATALOGO	p. 3
2.7 ORARI	p. 3
2.8 EFFICIENZA ED EFFICACIA	p. 3
2.9 COOPERAZIONE	p. 4
2.10 PERSONALE	p. 4
<b><u>3. SEDE, ORARIO DI APERTURA, PATRIMONIO</u></b>	p. 4
3.1 SEDE	p. 4
3.2 ORARIO	p. 5
3.3 PATRIMONIO	p. 5
<b><u>4. I SERVIZI</u></b>	p. 6
4.1 ACCESSO	p. 6
4.2 TESSERA D'ISCRIZIONE	p. 6
4.3 CONSULTAZIONE	p. 6
4.4 SERVIZIO D'INFORMAZIONE	p. 7
4.6 POSTAZIONE INTERNET e WI-FI	p. 7
4.7 POSTAZIONE CONSULTAZIONE CATALOGHI ON LINE	p. 8
4.8 RIPRODUZIONI	p. 8
<b><u>5. PRESTITI</u></b>	p. 8
5.1 SERVIZIO DI PRESTITO	p. 8
5.2 PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO	p. 10
5.3 INTERPRESTITO	p. 10
5.4 DOCUMENT DELIVERY	p. 10
<b><u>6. CRITERI DI SVILUPPO DEL PATRIMONIO DOCUMENTARIO</u></b>	p. 10
<b><u>7. SEZIONE BAMBINI E RAGAZZI</u></b>	p. 10
<b><u>8. SEZIONE AUDIOVISIVI</u></b>	p. 11
<b><u>9. SUGGERIMENTI D'ACQUISTO</u></b>	p. 12
<b><u>10. DONAZIONI</u></b>	p. 12
<b><u>11. PROMOZIONE DELLA LETTURA</u></b>	p. 12
<b><u>12. RAPPORTO CON GLI UTENTI</u></b>	p. 12
12.1 PERSONALE DELLA BIBLIOTECA	p. 12
12.2 TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI	p. 12
12.3 DIRITTI E DOVERI	p. 13
12.4 LA COMUNICAZIONE CON L'UTENZA	p. 13
<b><u>13. COSTI DEI SERVIZI</u></b>	p. 13
<b><u>14. STANDARD DI QUALITA' L. R. 18/2000</u></b>	p. 13
<b><u>15. VALIDITA' E DURATA</u></b>	p. 14
• ALLEGATI	
○ MODULO PER I SUGGERIMENTI	p. 15
○ MODULO DI RECLAMO	p. 16

# **1. PREMESSE**

## **1.1 PRINCIPI.**

La biblioteca comunale di Verucchio è un istituto di proprietà dell'Ente Pubblico di riferimento, che concorre a garantire il diritto dei cittadini ad accedere liberamente alla cultura, all'informazione, alla documentazione secondo quanto previsto dalla Costituzione Italiana e dal manifesto IFLA/UNESCO sulle biblioteche pubbliche. L'istituto svolge inoltre un servizio di documentazione per le realtà territoriali di riferimento.

## **1.2 LA CARTA DEI SERVIZI.**

La biblioteca comunale di Verucchio si dota di questo strumento in ottemperanza alla Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 e della Legge Regionale dell'Emilia-Romagna n. 18/2000 "Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali".

## **1.3 A COSA SERVE LA CARTA DEI SERVIZI. E SUA APPLICAZIONE**

La Carta dei servizi definisce tutti i servizi che la Biblioteca eroga, le loro modalità d'uso, le forme di controllo. La Carta dei servizi rappresenta l'impegno che la Biblioteca prende con i suoi utenti per la qualità dei servizi offerti, ed è predisposta al fine di offrire uno strumento di controllo agli utenti e di dare all'Amministrazione Comunale un punto di riferimento certo per la verifica dei livelli di qualità dei servizi erogati, che si impegna a garantire e a controllare periodicamente.

La Carta dei Servizi è valida integralmente per la biblioteca comunale di Verucchio.

## **1.4 RAPPORTI CON LE BIBLIOTECHE DI SANTARCANGELO, POGGIO BERNI E IL PUNTO DI ACCESSO DI TORRIANA. SEZIONI TEMATICHE/SETTORI DISCIPLINARI SPECIFICI DI OGNI SINGOLA BIBLIOTECA.**

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

Le risorse librarie, documentarie e multimediali di questi istituti costituiscono un patrimonio unico e condiviso a disposizione di tutti gli utenti dei Comuni interessati, capace nel suo insieme di rispondere alle variegata e mutevoli richieste/esigenze dell'utenza singola o collettiva.

Ogni singola biblioteca perciò ha una sua specifica identità, ma è tuttavia in possesso di beni patrimoniali e risorse documentarie coincidente con quello dell'insieme delle biblioteche pubbliche dei Comuni di Santarcangelo, Verucchio, Poggio Berni e Torriana, nell'ottica della qualificazione e potenziamento del servizio sistema bibliotecario condiviso di vallata.

In questa ottica, oltre alla autonoma prosecuzione dell'ordinario incremento del patrimonio librario e multimediale corrente delle singole biblioteche e il costante sviluppo della documentazione locale, si indirizzerà in particolare alla crescita, aggiornamento e valorizzazione delle sezioni tematiche/settori disciplinari specifici di ogni singola biblioteca:

Biblioteca comunale "Don Lorenzo Milani" – Verucchio

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

Biblioteca comunale "Antonio Baldini" – Santarcangelo:

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

Biblioteca comunale “Beato Pio Campidelli” – Poggio Berni

- Mulini e molinologia
- Letteratura ed esperienza di viaggio

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

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

Per permettere il funzionamento e lo sviluppo del progetto succitato, le biblioteche in questione attivano il Servizio di Interpreto diretto dei materiali librari e multimediali, con le finalità e nelle modalità specificate al punto 5.3.

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

## **2. PRINCIPI GENERALI**

### **2.1 UGUAGLIANZA.**

I servizi della biblioteca comunale di Verucchio sono forniti sulla base dell’uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, razza, religione, nazionalità, lingua, opinione politica, condizione sociale o grado d’istruzione.

### **2.2 PRIVACY.**

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

### **2.3 GRATUITA’.**

Il servizio di consultazione dei documenti posseduti ed il prestito sono gratuiti come previsto dall’art. 12, comma 2, della L.R. 18/2000 “Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali”.

### **2.4 IMPARZIALITA’ E CONTINUITA’.**

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

### **2.5 ACCESSIBILITA’.**

I servizi devono essere fisicamente accessibili a tutti.

### **2.6 CATALOGO.**

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

### **2.7 ORARI.**

La Biblioteca comunale di Verucchio si impegna ad effettuare orari di apertura sempre più adeguati, nel complesso, alle esigenze della Comunità servita.

### **2.8 EFFICIENZA ED EFFICACIA.**

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

## **2.9 COOPERAZIONE.**

La Biblioteca comunale di Verucchio fa parte del Polo SBN della Rete bibliotecaria di Romagna; come tale partecipa attivamente alla cooperazione interbibliotecaria. Inoltre garantisce un ulteriore servizio di interprestito di libri e materiale multimediale gratuito per gli utenti a livello intercomunale con le biblioteche di Santarcangelo, Poggio Berni e con il punto di accesso di Torriana. (vedasi punto 5.3)

## **2.10 PERSONALE.**

I bibliotecari operano in piena autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali ed internazionali, nella organizzazione tecnica del servizio. I Direttori e i Responsabili delle singole Biblioteche definiscono annualmente con l'Amministrazione Comunale di riferimento le risorse economiche da inserire nel Bilancio di previsione.

## **3. SEDE, ORARIO DI APERTURA E PATRIMONIO**

### **3.1 BIBLIOTECA COMUNALE “don Milani” di Verucchio.**

La Biblioteca Comunale “don Milani” è stata istituita con Deliberazione n. 11 del Consiglio Comunale di Verucchio in data 29/01/1990, con sede nel Centro civico di via Casale 119, a Villa Verucchio. Tel. 0541.671166; e-mail: [biblioteca@comune.verucchio.rn.it](mailto:biblioteca@comune.verucchio.rn.it). Sito: [www.vallemarecchia.it](http://www.vallemarecchia.it).

La sede è accessibile anche ai portatori di handicap; ha una superficie di ca. 309 mq., compresa la sala conferenze “Antonio Tondini” (ca. 91.87 mq, n. 100 posti, dei quali 70 a sedere). Lo spazio della Biblioteca è diviso fra la Sezione Ragazzi 0-18, la Sezione multimediale con le postazioni per la consultazione di Internet, la sala lettura per adulti, il magazzino, la sala multimediale “A. Tondini” utilizzata, oltre che per iniziative e conferenze, anche come sala studio, l'ufficio-direzione con il banco del *Reference*, oltre agli scaffali aperti, uno spazio per informazioni alla cittadinanza e uno spazio per l'esposizione delle Novità acquisite. La Biblioteca è inoltre dotata di un servizio WI-FI per i propri utenti, accessibile gratuitamente previa iscrizione (anch'essa gratuita) sia da postazione fissa che da pc portatile.

**STORIA DELLA BIBLIOTECA COMUNALE DI VERUCCHIO:** La biblioteca comunale di Verucchio fu istituita originariamente nel 1857 per volere del Sindaco in carica Antonio Tondini che donò per la sua costituzione più di 400 volumi, anche antichi, della propria biblioteca di famiglia; l'amministrazione comunale approvò all'unanimità nel maggio 1857 la fondazione e le condizioni poste dal Sindaco per la donazione, ossia che la biblioteca fosse aperta al pubblico, in particolar modo a disposizione degli studenti del territorio, e che i suoi beni fossero inalienabili. Il Comune intitolò la biblioteca stessa all'architetto Tondini e nominò primo bibliotecario il segretario comunale e letterato Ariodante Marianni. La biblioteca aveva sede all'ultimo piano del Palazzo comunale di Verucchio, in piazza Malatesta.

In seguito alle reiterate soppressioni napoleoniche succedutesi a partire dal 1796, il Comune di Verucchio requisì il patrimonio librario di alcuni ordini religiosi soppressi, tra i quali i libri dei monaci agostiniani di Verucchio che sono confluiti nella biblioteca comunale “Antonio Tondini” di Verucchio. Dopo le due guerre mondiali, a seguito dei bombardamenti, delle distruzioni e saccheggi subiti, si perse memoria della biblioteca comunale, i cui libri furono conservati ma non custoditi, all'interno del palazzo comunale di Verucchio. Si procedette quindi allo spostamento dei libri nella sede dell'Archivio storico comunale nell'anno 1994, per garantire la loro tutela e conservazione.

Questo primo nucleo della biblioteca comunale, con parte dei libri antichi, è tuttora collocato presso l'archivio storico comunale di Verucchio, in sede separata dalla odierna biblioteca intitolata a don Lorenzo Milani. Sono stati catalogati su supporto cartaceo le cinquecentine e le seicentine del fondo antico, mentre ad oggi non esiste un catalogo dei libri editi dopo il 1700. Il nucleo conta all'incirca un migliaio di volumi, ed è in fase di realizzazione un progetto a cura della Soprintendenza regionale ai Beni librari per la messa in rete, nel catalogo

*on-line* delle biblioteche italiane, delle schede delle cinquecentine possedute dal Comune di Verucchio (Progetto *Edit 16*).

Nel 1990 fu quindi istituita la biblioteca comunale di Verucchio, intitolata a don Lorenzo Milani perché si era persa memoria dell'esistenza della biblioteca ottocentesca intitolata ad Antonio Tondini. La nuova sede fu individuata al primo piano del Centro Civico di Villa Verucchio, un tempo sede delle poste e delle scuole elementari comunali.

### BREVE STORIA DEL CENTRO CIVICO COMUNALE

Nel Consiglio Comunale di Verucchio del giorno 11/10/1885 furono presentati i due progetti per la costruzione dell'edificio scolastico a Villa Verucchio, realizzati dall'ing. Leopoldo Pedini e dall'ing. Mascanzoni (lo stesso a cui si deve l'ampliamento della Piazza di Verucchio): risultò vincitore il progetto del Pedini.

L'edificio venne adibito a sede delle Regie Poste e quindi anche delle scuole elementari di Villa Verucchio.

Risale al 04/01/1809 il decreto napoleonico per la costruzione della strada Rimini – Firenze, del quale fa parte il tratto Rimini Verucchio; la tratta Verucchio – San Sepolcro fu realizzato dal 1842 al 1848 e le scuole elementari sono state appositamente progettate per sorgere lungo questa strada. Al 1916 risale la costruzione della ferrovia Padana, tratto Rimini – Novafeltria, che passava davanti all'edificio scolastico.

Nel 1950 venne presentato un piano di ricostruzione di Villa Verucchio; il Piano urbanistico, a firma del prof. Arch. Rossi, prevedeva di far passare dietro l'edificio scolastico (all'altezza dell'attuale via Aldo Moro) la nuova stazione ferroviaria e la deviazione della ferrovia. Doveva inoltre sorgere davanti alle scuole anche la Piazza per il mercato, ma il progetto non venne realizzato in quanto il terreno, di proprietà ECA, fu frazionato e venduto a lotti.

Nel 1960 si procedette alla rimozione delle rotaie per approntare la nuova linea di autobus gestita dalla Ferrovie Padane.

All'inizio degli anni '80 del Novecento iniziarono i lavori di ampliamento e di ristrutturazione dell'edificio, sul progetto redatto dal Geom. Bruno Rossi (tecnico comunale) per destinare le scuole a Centro civico, con sede anche del Consultorio dell'USL e della Biblioteca comunale.

Nel 1980 le scuole elementari di Villa Verucchio lasciano la loro storica sede per trasferirsi nel nuovo edificio di via Don Sturzo a Villa Verucchio.

Nell'anno 2005 la sede della biblioteca viene ristrutturata e al suo fianco approntata una moderna sala conferenze con n. 100 posti, apparato multimediale con videoproiettore a parete e schermo al plasma e sistema Home Theatre; la sala è stata intitolata ad Antonio Tondini.

Nell'anno 2009 la biblioteca è stata spostata al piano terra del medesimo Centro civico, per rendere la sede accessibile ai portatori di handicap e aumentare gli spazi a disposizione del pubblico, che raggiungono così i 309 mq. ca. di superficie al pubblico (progetto a cura dell'ufficio tecnico comunale).

Bibliografia: per saperne di più si rimanda al vol. di Lisetta Bernardi, *Antonio Tondini. Verucchio nell'Ottocento*, Pazzini, 2001.

## 3.2 ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO

Orario estivo ed invernale:

- lunedì: ore 15,00 – 19,00
- martedì: ore 10,30 – 12,30; 15,00 – 19,00
- mercoledì, giovedì e venerdì: ore 15,00 – 19,00
- sabato: ore 9,00 - 12,00

Per un totale di n. 25 ore di apertura settimanali.

La biblioteca effettua inoltre il servizio di apertura al di fuori del consueto orario su richiesta e prenotazione per visite e/o altre iniziative delle scuole, pubbliche e private, del territorio, o per iniziative speciali (incontri con autori, laboratori, ecc.).

## 3.3 PATRIMONIO

Il patrimonio della biblioteca comunale di Verucchio - oltre ad opere di letteratura e narrativa, sia per adulti che per bambini e ragazzi, alla dotazione di opere di informazione di base (anche su supporto digitale), a opere filmiche su supporto digitale - ha sviluppato in particolare i seguenti settori:

- Sezione di documentazione locale: opere e documenti vari inerenti la storia, la geografia, l'arte, le vicende sociali e la letteratura del nostro territorio, con particolare attenzione alla storia verucchiese nei suoi periodi di massimo fulgore, ossia il periodo etrusco e il periodo malatestiano.
- Educazione alla pace: il materiale inerente alla esperienza e alla didattica inaugurata da Don Milani e proseguita nell'esperienza della Scuola di Barbiana con i suoi successori.

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

1. Sezioni correnti: libri moderni e contemporanei, divisi in sezione adulti e sezione bambini e ragazzi (al momento ca. 10.000 opere) – sezione audiovideo e filmografica (ad oggi n. 600 audiovideo). – Materiali nella quasi totalità catalogati (*Sebina – catalogo Rete bibliotecaria di Romagna*).

2. Fondo Libri Antichi – comprende circa un migliaio di volumi, dal sec XV fino ai primi del '900. E' conservato in apposita sala presso l'Archivio storico comunale di Verucchio; i libri non sono consultabili in quanto solo in parte catalogati a schede cartacee (cinquecentine e seicentine). Il catalogo delle cinquecentine è consultabile anche *on-line* all'interno del progetto nazionale "Edit 16" curato dall'ICCU (Istituto Centrale per il Catalogo Unico e le informazioni bibliografiche).

## **4. I SERVIZI**

### **4.1 ACCESSO.**

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

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

### **4.2 TESSERA D'ISCRIZIONE.**

Possono iscriversi alla Biblioteca comunale di Verucchio tutti i cittadini italiani e stranieri che presentino un documento d'identità valido e forniscano il codice fiscale e un recapito telefonico. La tessera d'iscrizione ai servizi della biblioteca è gratuita. Essa consente di usufruire dei servizi di prestito personale, di consultazione e informazione bibliografica e, previa compilazione di apposito modulo, di accesso alla postazione Internet e utilizzo del sistema WI-FI. La tessera di iscrizione è riconosciuta in tutte le biblioteche del Polo Romagnolo (gli istituti culturali presenti nelle province di Rimini, Forlì-Cesena e Ravenna), previa abilitazione. Gli utenti sono tenuti a comunicare tempestivamente eventuali cambi d'indirizzo e numero telefonico.

<b>Fattore di qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>
<b>Tessera personale</b>	Tempo di consegna	Immediato
	Modalità	Occorre fornire un documento d'identità valido, il proprio codice fiscale ed un numero telefonico di riferimento.
	Validità	Illimitata nel tempo nell'ambito della Rete bibliotecaria di Romagna.
	Costo	gratuito

### **4.3 CONSULTAZIONE.**

La consultazione dei materiali a scaffale aperto è libera. Gli utenti possono tuttavia accedere alla biblioteca solo se in possesso della propria tessera d'iscrizione personale. Le borse e gli zaini vanno depositati negli

appositi armadietti. Per la richiesta del materiale audiovisivo occorre chiedere al personale bibliotecario al banco. E' permessa la consultazione di libri propri nelle sale della biblioteca.

I documenti collocati a scaffale aperto sono immediatamente accessibili da parte dell'utente. La consegna in consultazione dei materiali collocati in magazzino e/o a scaffale chiuso verrà effettuata entro il tempo massimo di 30 minuti dalla richiesta.

#### 4.4 SERVIZIO D'INFORMAZIONE.

Il personale della biblioteca fornisce assistenza agli utenti per la consultazione dei cataloghi, per ricerche informative e documentarie. I cataloghi automatizzati, cartacei o a stampa, i collegamenti Internet a banche dati remote disponibili e funzionanti per l'uso pubblico, sono direttamente accessibili da parte degli utenti o rivolgendosi al personale di servizio. L'assistenza nelle ricerche, salvo particolari esigenze di servizio, viene data al momento della richiesta.

#### 4.5 POSTAZIONE INTERNET e WI-FI.

La Biblioteca comunale di Verucchio offre l'accesso a Internet per soddisfare le esigenze di ricerca degli utenti in coerenza con la missione e gli obiettivi di studio, ricerca e documentazione della biblioteca.

Presso la Biblioteca comunale di Verucchio è attivo il servizio di connessione alla rete Internet mediante l'utilizzo della tecnologia *Wireless Fidelity (wi-fi)*. Ciò permette anche a chiunque sia in possesso di un PC portatile di potersi collegare ad Internet all'interno della Biblioteca. Il servizio è promosso dalla Provincia di Rimini con l'obiettivo di migliorare l'accesso dei cittadini all'informazione e alla conoscenza facilitando le attività di studio, ricerca e documentazione. Il servizio è attivato in forma sperimentale e in tale contesto esso è fruibile durante gli orari di apertura della Biblioteca, gratuito e non limitato temporalmente. L'accesso al servizio *wi-fi* è consentito esclusivamente agli utenti che abbiano compiuto i 14 anni e che siano in possesso di tessera rilasciata da una biblioteca della Rete Bibliotecaria di Romagna. Per accedere al servizio, l'utente deve compilare un modulo di richiesta per il rilascio delle credenziali di accesso, presentando un documento di identità personale valido e in originale. Per gli utenti minorenni (14-17 anni), è necessaria l'autorizzazione dei genitori o di chi ne esercita la patria potestà. L'operatore bibliotecario rilascia all'utente le credenziali di accesso al servizio *wi-fi*: un codice di identificazione dell'utente (*username*) e una parola chiave (*password*) iniziale. Al primo accesso al servizio *wi-fi*, al fine di garantire la segretezza delle proprie credenziali di accesso, l'utente è tenuto a cambiare la *password* fornita, inserendone una propria di sua esclusiva conoscenza. Le credenziali di accesso consentono di usufruire del servizio *wi-fi* in tutte le biblioteche aderenti all'iniziativa (ad oggi, oltre a Verucchio e Santarcangelo di R.: Bellaria, Coriano, Misano A., Rimini, Cattolica, Morciano di Romagna e Riccione) della Provincia di Rimini.

Per ragioni tecniche la biblioteca non è in grado di assicurare agli utenti la riservatezza dei percorsi di ricerca compiuti durante la navigazione in rete. L'utente può usufruire di una sessione al giorno della durata di 30 minuti, prorogabile in assenza di altre richieste; è possibile anche la prenotazione telefonica. Sui PC della biblioteca non è consentito: immettere dati e programmi; alterare, rimuovere o danneggiare applicazioni e configurazioni software e hardware. Per le stampe è previsto un costo, così come da tabella dei prezzi esposta nei locali della biblioteca. Il download su supporti personali (CD rom o chiave USB) è consentito ed è gratuito.

<b>Postazione internet</b>	Numero postazioni riservate ai lettori	4 postazioni, di cui 1 destinata esclusivamente alla consultazione del catalogo della biblioteca (OPAC)
	Accesso	E' a disposizione di tutti gli utenti iscritti maggiorenni alla Biblioteca; per i giovani dai 14 ai 17 anni è possibile l'utilizzo solo previa autorizzazione di chi ne esercita la potestà. I minori di 14 anni possono accedere se fisicamente accompagnati da un genitore o da altro adulto autorizzato che usufruisce del servizio Internet. Si accede digitando il codice identificativo fornito dalla biblioteca e la password scelta dall'utente.
	Modo	30 minuti per persona per giorno, prorogabile; possibilità di

		prenotazione.
	Costo	Il servizio è gratuito. E' previsto solo un rimborso spese per le stampe (b/n e colori).

#### **4.7 POSTAZIONE CONSULTAZIONE CATALOGHI *ON LINE*.**

La biblioteca mette a disposizione dei lettori n. 1 postazione riservata esclusivamente alla consultazione dei cataloghi *on-line* della Rete bibliotecaria di Romagna, dell'Indice SBN nonché di altre biblioteche o istituti o sistemi bibliotecari, preventivamente selezionati. La consultazione di questi cataloghi è libera, diretta e gratuita.

#### **4.8 RIPRODUZIONI**

La Biblioteca effettua un servizio di fotocopie dei documenti posseduti negli orari d'apertura. Il costo del servizio varia in base alle tariffe annualmente stabilite dal Comune e esposte su apposita tabella nei locali della biblioteca, a rimborso spese dei materiali e delle attrezzature utilizzate. Il servizio di riproduzione viene effettuato in conformità a quanto previsto dalla legge italiana e dalle direttive europee sul diritto d'autore sul copyright (L. 633 del 22.04.1941, L. 248 del 18.08.2000 e successive modifiche). E' possibile fotocopiare per uso personale e di studio solo il 15% delle pagine delle monografie e dei periodici ancora in catalogo. La biblioteca non è responsabile di eventuali infrazioni alle norme vigenti commesse dagli utenti.

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

### **5. PRESTITI**

#### **5.1 SERVIZIO DI PRESTITO.**

La biblioteca comunale di Verucchio effettua il servizio di prestito a cui si può accedere previa iscrizione. Il prestito è personale e non deve essere per alcun motivo trasferito ad altra persona. L'utente è tenuto a controllare l'integrità dei documenti presi a prestito, che verrà controllata al momento della restituzione insieme a quella degli eventuali allegati. Non sono ammessi al prestito lettori con pendenze in corso con altre biblioteche.

E' consentito il prestito contemporaneo di un massimo di n. 3 documenti, tra volumi e audiovisivi, per persona. Per i libri la durata del prestito è di 30 giorni ed è possibile una proroga di 20 giorni a partire dalla data di scadenza, qualora il testo non sia già stato richiesto da altri utenti e solo se il volume non è collocato nello scaffale delle novità. E' possibile prenotare un documento in prestito che resterà a disposizione per 3 giorni dopo la restituzione effettiva e l'avviso telefonico. Per i materiali audiovisivi la durata del prestito è di 7 giorni e non è possibile alcuna proroga, né prenotazione.

Sono esclusi dal prestito tutti i materiali che riportino un'indicazione di esclusione sul catalogo o sull'opera stessa, i volumi di consultazione, le opere librerie pubblicate da più di 50 anni, nonché ogni altro volume o documento, che per la sua sopraggiunta preziosità o rarità il Direttore dell'istituto ritiene opportuno escludere dal prestito esterno.

Gli utenti sono tenuti a restituire i documenti nei termini previsti. In caso di danno o smarrimento del documento ricevuto in prestito, l'utente è tenuto al riacquisto immediato. Per i documenti fuori commercio, l'utente dovrà rifondere il prezzo/valore di mercato del documento stesso. La biblioteca rimane proprietaria del documento danneggiato.

L'utente che non restituisce puntualmente un documento ricevuto in prestito, riceverà un sollecito telefonico o postale. Se dopo il sollecito l'utente non riconsegna il documento, verrà sospeso dal servizio di prestito per l'intero anno corrente. In caso di reiterati ritardi, l'utente verrà escluso definitivamente dal prestito e segnalato alle altre biblioteche del Polo Romagnolo come "utente ritardatario". La biblioteca potrà anche avvalersi del servizio di Polizia municipale per il recupero dei documenti direttamente a domicilio.

La consegna dei documenti disponibili per il prestito è immediata.

Il Direttore ha facoltà di richiedere, per motivi eccezionali e in qualsiasi momento, la restituzione immediata di un documento concesso a prestito, anche qualora il prestito non sia scaduto. Il Direttore ha facoltà di concedere in prestito, per motivi eccezionali, materiali esclusi dal prestito.

E' possibile segnalare al personale della biblioteca per l'eventuale acquisto, se compatibile con le politiche di acquisizione della biblioteca e con le risorse a disposizione, i volumi desiderati.

**PRESTITO BREVE:** E' inoltre possibile prendere in prestito, per un breve periodo, le opere della sezione di consultazione (dizionari, enciclopedie, ecc.) per documentate esigenze di studio e lavoro, previa valutazione da parte del personale della biblioteca. Queste opere potranno essere concesse straordinariamente al prestito solo nei periodi di chiusura al pubblico della biblioteca, ossia per il fine settimana e nei giorni festivi (compreso il prestito notturno).

<b>Prestito di libri</b>	Tempo max di attesa	Immediato
	Numero massimo di volumi concessi	3 volumi. Sono esclusi dal prestito i volumi di consultazione, i periodici, le opere librarie pubblicate da più di 50 anni.
	Durata del prestito	30 giorni; è possibile una proroga di 20 giorni
	Modalità di richiesta di proroga	Comunicazione di persona o telefonica
	Durata della proroga	20 giorni
	Limitazioni alla proroga	Sono esclusi i documenti prenotati, le novità e il materiale multimediale (VHS, DVD)
<b>Prenotazione dei documenti non disponibili perché a prestito</b>	Effettuazione	Immediato
	Modalità di prenotazione	Comunicazione di persona, via e-mail, telefonica; prenotazione tramite il servizio OPAC
	Costo del servizio	Gratuito
	Telefonata di avviso dopo il rientro del documento prenotato	Entro 3 giorni lavorativi dal rientro
	Tempo entro il quale ritirare il documento	Entro 3 giorni lavorativi
<b>Sollecito prestiti scaduti</b>	Tempo	Avviso telefonico o postale.
	Sanzioni	Se in seguito al sollecito l'utente non riconsegna il documento, verrà sospeso dal servizio di prestito per l'intero anno corrente. In caso di reiterati ritardi, l'utente verrà escluso definitivamente dal prestito e segnalato alle altre biblioteche del Polo Romagnolo come "utente

		<p>ritardatario”. La biblioteca potrà anche avvalersi del servizio di Polizia municipale per il recupero dei documenti direttamente a domicilio.</p> <p>L’utente che non restituisca un documento è tenuto a ricomprarne uno identico a quello smarrito o danneggiato; nel caso di impossibilità all’acquisto, è tenuto a risarcirne il valore secondo le indicazioni del bibliotecario.</p>
--	--	--

## 5.2 PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO

Il servizio di prestito interbibliotecario assicura all’utente che ne fa richiesta il reperimento dei volumi non posseduti dalla biblioteca, ottenendone il prestito da parte da altri istituti culturali. La richiesta di prestito interbibliotecario va presentata al personale della biblioteca al banco d’ingresso, per un massimo di n. 3 documenti. All’utente è richiesto il pagamento delle spese di spedizione a favore della biblioteca di Verucchio tramite bollettino CCP, più gli oneri della biblioteca prestante (il cui valore varia da realtà a realtà). Non sono ammessi al prestito interbibliotecario i seguenti materiali della biblioteca comunale di Verucchio: materiali audiovisivi, volumi di consultazione, documenti non ammessi al prestito.

<b>Prestito interbibliotecario</b>	Tempo entro cui viene inviata la richiesta	Entro 2 giorni lavorativi
	Tempo entro cui il documento arriva al lettore	Dipende dalla Biblioteca prestante; il tempo di arrivo non supera di norma i 10 giorni lavorativi
	Costo del servizio	Le spese postali per la biblioteca richiedente, come da tabella esposta, più quello chiesto dalla Biblioteca prestante.
<b>Prestito interbibliotecario internazionale</b>	Non si effettua	

## 5.3 INTERPRESTITO

Il servizio di interprestito è fornito esclusivamente dalle biblioteche comunali di Santarcangelo di Romagna, Verucchio, Poggio Berni e dal Punto di accesso di Torriana. Il servizio assicura all’utente che ne fa richiesta il reperimento dei volumi non presenti nella biblioteca di Verucchio ma posseduti da una delle altre 3 biblioteche, e viceversa. La richiesta di interprestito va presentata al personale della biblioteca al banco d’ingresso, per un massimo di tre documenti (volumi o DVD) per persona. Sono esclusi dal prestito i volumi di consultazione e i periodici. L’interprestito è riservato agli utenti abilitati al prestito ad una delle biblioteche comunali di Santarcangelo di R., Verucchio, Poggio Berni e/o al punto di accesso di Torriana. Il servizio si effettua 2 volte a settimana ed è gratuito.

## 5.4 DOCUMENT DELIVERY

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

## **6. CRITERI DI SVILUPPO DEL PATRIMONIO DOCUMENTARIO**

Nell’ambito del costante incremento ed aggiornamento della dotazione documentaria di base (libri e materiali multimediali di nuova pubblicazione) la biblioteca comunale di Verucchio, considerate la propria vocazione di punto di accesso informativo riguardante la realtà locale, le emergenze culturali e la realtà storica del proprio

territorio, si impegna in particolar modo a ampliare e sviluppare - mediante l'acquisizione costante di materiali, su ogni tipo di supporto - i settori disciplinari e le sezioni tematiche specifiche che hanno costituito e costituiscono la specificità del patrimonio documentario della biblioteca stessa:

- la sezione di documentazione locale, impegnandosi a documentare, in modalità tendente all'eshaustività, la storia e la vita culturale, sociale ed economica del territorio nonché, più in generale, della valle del Marecchia; particolare attenzione sarà riservata agli argomenti relativi ai periodi in cui Verucchio conobbe particolare floridezza e ai quali è legata buona parte della sua odierna vocazione turistica, ossia i periodi etrusco e malatestiano.
- Materiale riguardante la vita e l'esperienza didattica di Don Milani e della scuola di Barbiana
- Sezione "Storie di donne dal mondo", con l'acquisto di libri di narrativa e saggistica scritti da donne e/o destinati prevalentemente al pubblico femminile

La biblioteca di Verucchio si attiva inoltre a riconoscere le esigenze di eventuali minoranze etniche e linguistiche presenti nel territorio di riferimento e predispone raccolte speciali in lingua e/o con testo a fronte, in coerenza con le priorità e le disponibilità economiche di anno in anno individuate.

Particolare attenzione è riservata, inoltre, alla sezione bambini e ragazzi.

## **7. SEZIONE BAMBINI E RAGAZZI**

La Sezione Ragazzi è aperta a tutti i bambini e ragazzi da 0 ai 18 anni. Il servizio è gratuito.

Il personale della biblioteca si rende disponibile per favorire le attività di lettura, la consultazione dei materiali, il gioco e la socializzazione. E' inoltre disponibile per offrire informazioni e orientamento a genitori, insegnanti, educatori e animatori.

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

Nella sezione ragazzi è a disposizione degli utenti, gratuitamente, un computer per scrivere, giocare e stampare, ma privo della possibilità del collegamento ad Internet.

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

La biblioteca organizza, previa prenotazione, visite guidate per le scolaresche, che possono essere accompagnate da momenti ludici e da laboratori al fine di far conoscere i servizi erogati ed il corretto utilizzo degli stessi.

I fondi librari della Sezione ragazzi sono disponibili per un prestito alle classi (di asilo nido, scuola materna, scuola elementare o scuola media) dietro la richiesta e la responsabilizzazione di un insegnante anche per un numero maggiore di volumi, da concordare tra il personale addetto al prestito e l'insegnante.

Per i ragazzi, oltre al catalogo "OPAC", è consultabile *on-line*, gratuitamente, anche un catalogo appositamente pensato per loro, denominato "OPAC Ragazzi", curato anch'esso dalla Rete bibliotecaria di Romagna.

## **8. SEZIONE AUDIOVISIVI**

La biblioteca comunale ha attivato un servizio di prestito del materiale audiovisivo sulla base della normativa riguardante il "diritto d'autore" (L. 18 agosto 2000, n. 248, art. 3 punto 1, ad integrazione e modifica della L. 22 aprile 1941, n. 633, art. 69 punto 1 art. b). Sulla base di questa normativa i prestiti sono consentiti solo 18 mesi dopo la data della pubblicazione del materiale. Gli utenti possono prendere in prestito fino a 3 documenti multimediali per un massimo di 7 giorni, nel rispetto delle norme fissate dalle direttive di Legge interne, nazionali e comunitarie. Sono esclusi dal prestito i materiali audiovisivi prodotti a documentazione di manifestazioni ed eventi locali.

Potranno usufruire del servizio di prestito audiovisivi gli utenti iscritti alla biblioteca.

Il materiale potrà essere consegnato al minore solo se autorizzato da un adulto referente al momento dell'iscrizione alla biblioteca (ad esclusione del materiale vietato ai minori di 14 o di 18 anni, secondo le indicazioni sul supporto del materiale multimediale, per coloro che ancora non avessero raggiunto questa età).

L'utente è personalmente responsabile dei materiali ricevuti in prestito e non può prestarli ad altri.

L'utente che smarrisca o danneggi, anche parzialmente, i materiali audiovisivi presi in prestito si impegna a consegnare alla Biblioteca una copia uguale o, se questo non sia possibile, di pari valore, secondo le indicazioni del Direttore della biblioteca.

Il materiale audiovisivo non è direttamente accessibile agli utenti: per il possesso occorre consultare il catalogo *on-line* o i supporti cartacei messi a disposizione dall'istituto e chiedere agli operatori della biblioteca per la consegna. Tempo di attesa: max. 20 minuti

<b>Prestito di CD, VHS, DVD</b>	Tempo max di attesa	20 min.
	Numero massimo di pezzi concessi	3
	Durata del prestito	7 giorni. Non è ammessa alcuna proroga

## **9. SUGGERIMENTI D'ACQUISTO**

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

## **10. DONAZIONI**

La biblioteca accetta il dono di singoli documenti o di intere raccolte, cartacee o multimediali; la Direzione si riserva tuttavia la facoltà di selezionare il materiale e decidere se collocarlo presso la singola Biblioteca o destinarlo alle altre biblioteche e/o associazioni del territorio.

La donazione di riviste, tranne casi eccezionali, sarà accettata solo per annate complete.

In caso di offerta di materiali già presenti in biblioteca, la Direzione può decidere di respingere o accettare solo in parte la donazione. Per effettuare la donazione, sarà sufficiente recarsi presso la biblioteca ricevente negli orari di apertura al pubblico e firmare la liberatoria in cui si accettano le condizioni previste per la donazione.

## **11. PROMOZIONE DELLA LETTURA**

La Biblioteca comunale ha predisposto un apposito scaffale con i libri acquistati nell'ultimo mese (Scaffale Novità). Le novità sono escluse per mesi tre dalla proroga del prestito.

La biblioteca organizza inoltre iniziative volte a valorizzare il proprio patrimonio librario e a promuovere la lettura, attraverso l'organizzazione di conferenze, di incontri con scrittori, presentazioni di libri, di mostre e attività di supporto a gruppi di lettura, di promozione delle visite scolastiche e attraverso la partecipazione a iniziative legate al progetto nazionale "Nati per leggere" e a quello comunitario "Ali di carta – incontri con l'autore nelle scuole".

Le iniziative sono consultabili sul sito dei singoli Comuni: [www.vallemarecchia.it](http://www.vallemarecchia.it), e delle singole biblioteche; qui sarà possibile consultare anche la Carta dei servizi, il regolamento della Biblioteca comunale e sarà possibile scaricare i moduli per i reclami e per i suggerimenti.

## **12. RAPPORTO CON GLI UTENTI**

### **12.1 PERSONALE DELLA BIBLIOTECA**

Il personale della biblioteca è tenuto a mantenere il massimo della correttezza e della professionalità verso gli utenti e dovrà sempre qualificarsi con nome e cognome nelle comunicazioni personali o telefoniche.

Il personale può allontanare o sospendere da uno o tutti i servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorretti verso gli altri utenti, i documenti e gli arredi della biblioteca, il personale stesso.

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

## **12.2 TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI**

Al fine di assicurare l'effettiva tutela dell'utente verso qualsiasi disservizio o malfunzionamento che limiti la fruibilità delle prestazioni bibliotecarie e verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questa Carta dei servizi, sono previste procedure di reclamo.

Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità dell'utente. Può essere presentato per iscritto, spedito per fax o tramite posta elettronica. Reclami orali o telefonici e i reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Al reclamo sarà data motivata risposta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre trenta giorni. Contemporaneamente, se accertato il disservizio, saranno avviate le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi. A questa Carta dei servizi sono allegati il modulo di reclamo e il modulo per i suggerimenti degli utenti.

## **12.3 DIRITTI E DOVERI**

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e fruizione del servizio di biblioteca hanno diritti e doveri.

In particolare: i Comuni devono finanziare adeguatamente le proprie Biblioteche, dotarle di locali, di personale e di risorse secondo le esigenze della Comunità da servire e le normative vigenti in materia. La singola Biblioteca comunale ed il suo personale devono garantire la buona qualità dei servizi; essere membri attivi del sistema di cooperazione bibliotecaria; provvedere all'incremento delle raccolte, librerie e non, e procedere alla catalogazione; assistere gli utenti nelle ricerche con professionalità, cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna. Gli utenti devono rispettare le regole della biblioteca previste da questa Carta dei servizi, nonché le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale studio, il divieto di fumare, di consumare cibi e bevande, di usare i telefoni cellulari.

## **12.4 LA COMUNICAZIONE CON L'UTENZA**

Attraverso il sito del Comune di Verucchio è possibile avere indicazioni aggiornate circa le iniziative di promozione e valorizzazione attuate dalla biblioteca a favore dell'utenza, nonché delle iniziative culturali da essa promosse.

Gli utenti interessati possono inoltre iscriversi alla *mailing-list* della biblioteca e ricevere informazioni sulle iniziative promosse dalla biblioteca di Verucchio e dalle biblioteche di Santarcangelo di Romagna, Poggio Berni e Montebello di Torriana.

Dal sito del Comune di Verucchio sarà possibile anche consultare la presente Carta dei servizi e scaricare i moduli per i reclami e i suggerimenti.

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

## **13. COSTI DEI SERVIZI**

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

## **14. STANDARD DI QUALITÀ L.R. 18/2000**

**Standard e obiettivi di qualità stabiliti dalla deliberazione della G. R. dell'Emilia-Romagna n. 309 del 03.03.2003.**

(Tra parentesi i requisiti minimi previsti per le sole situazioni svantaggiate)

Indice orario d'apertura: 30 ore settimanali per comuni con popolazione inferiore ai 10.000 abitanti; per comuni superiori ai 10.000 abitanti non inferiore alle 40 ore settimanali. (min. 18 ore settimanali)

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

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

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

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

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

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

**Impegni di miglioramento della biblioteca comunale di Verucchio:**

Consolidare e, possibilmente con le risorse di anno in anno a disposizione, raggiungere i parametri indicati dagli standard regionali.

**15. VALIDITA' E DURATA**

La presente Carta dei Servizi, approvata con delibera della Giunta Municipale n..... del ....., ha validità fino a futuri eventuali aggiornamenti, modifiche o riscritture della stessa, quando si renderanno necessari nel prosieguo dell'attività e del funzionamento della biblioteca comunale di Verucchio.



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



## MODULO DI RECLAMO

Gentile utente,  
se qualche servizio della biblioteca non è soddisfacente, se le sue aspettative sono state deluse, se per qualunque motivo i servizi della biblioteca non sono stati all'altezza di quanto previsto nella carta dei servizi, la preghiamo di specificare per quali ragioni, e di compilare il presente modulo.

Servizio interessato:

Oggetto del reclamo / descrizione del disservizio: .....

    qualità del servizio reso:.....

    mancato rispetto dei tempi:.....

    comportamento del personale: .....

    altro (specificare): .....

Data e ora in cui si è verificato il disservizio: .....

Eventuale richiesta di rimborso

(solo nel caso di servizio a pagamento): .....

Eventuali suggerimenti: .....

La biblioteca s'impegna a fornire risposta entro 30 giorni lavorativi dalla data di presentazione.

\_\_\_\_\_

Nome

\_\_\_\_\_

Cognome

\_\_\_\_\_

n. tessera

\_\_\_\_\_

Indirizzo

\_\_\_\_\_

e-mail

\_\_\_\_\_

Telefono

\_\_\_\_\_

Firma

\_\_\_\_\_

data

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