



**CARTA DEI SERVIZI
DELLA BIBLIOTECA
COMUNALE
GIOVANNI SANTINI
DI PAVULLO
NEL FRIGNANO (MO)**

Approvata con Deliberazione della Giunta Comunale n. 243 del 29.12.2003

1. Premesse

1.1. A cosa serve la Carta dei servizi della Biblioteca

La Carta dei servizi della Biblioteca di Pavullo nel Frignano, prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e dal proprio Regolamento, descrive le modalità di erogazione dei servizi della biblioteca allo scopo di favorire un rapporto diretto tra la biblioteca e i propri utenti.

1.2. Principi di erogazione del servizio

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

1.2.1. Uguaglianza

Nessuna distinzione è compiuta per motivi riguardanti età, razza, sesso, lingua, nazionalità, religione, condizione sociale o grado di istruzione. L'accesso ai servizi è garantito a tutti, senza limitazioni di carattere territoriale. La Biblioteca si adopera per rendere accessibili i propri servizi ai disabili.

Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali.

La biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.

1.2.2. Imparzialità

Il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a criteri di obiettività, equità e imparzialità.

1.2.3. Continuità

L'erogazione dei servizi nell'ambito delle modalità stabilite è assicurata con continuità e regolarità.

Eventuali interruzioni del servizio saranno preventivamente comunicate all'utenza, adoperandosi attivamente per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa dei servizi.

1.2.4. Partecipazione e trasparenza

La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, al fine di favorire la collaborazione degli stessi per il miglioramento dei servizi.

Una delle forme più efficaci di partecipazione degli utenti consiste nella pretesa che la Carta dei Servizi sia pienamente rispettata.

La biblioteca garantisce la semplificazione delle procedure e il diritto di accesso alle informazioni che riguardano l'utente. L'utente può presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, ai quali la biblioteca darà sollecito riscontro entro e non oltre 30 giorni dalla loro presentazione.

1.2.5. Efficienza ed efficacia

La biblioteca di Pavullo nel Frignano ispira il suo funzionamento a criteri di efficienza (utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati) e di efficacia (conseguendo gli obiettivi prefissati). La Biblioteca effettua monitoraggi dei bisogni, fissa degli standard di quantità e qualità dei servizi e predispone sistemi di misurazione e valutazione dei risultati conseguiti.

2. Strumenti per l'erogazione del servizio

2.1. Accessibilità: sede e orario di apertura al pubblico

La biblioteca è situata a Palazzo Ducale, un edificio storico circondato dal Parco Ducale e dotato di spazi attrezzati (parcheggi, etc.). La biblioteca si impegna a far sì che il prestigio del palazzo non ostacoli l'effettiva accessibilità ai servizi bibliotecari, puntando alla dotazione di una segnaletica esterna ed interna e al progressivo abbattimento delle barriere architettoniche. La biblioteca si sta dotando di arredi, attrezzature e tecnologie adeguate e si impegna a garantire ambienti sicuri, puliti, confortevoli, accoglienti, funzionali. La biblioteca persegue l'obiettivo di raggiungere un equilibrio fra spazi per i servizi al pubblico, il magazzino e gli uffici.

La Biblioteca Comunale fissa due orari di apertura: il primo in vigore dal 2 gennaio alla metà di giugno e dalla metà di settembre al 31 dicembre di ciascun anno; il secondo (orario estivo) in vigore dalla metà di giugno alla metà di settembre.

L'orario di apertura al pubblico (di 34,5 ore settimanali) si pone l'obiettivo di andare incontro alle esigenze degli utenti e, a tal scopo, è articolato prevalentemente nelle ore pomeridiane:

Orario di apertura	mattino	pomeriggio
lunedì	chiuso	14,30-19
martedì	9-13	14,30-19
mercoledì	chiuso	14,30-19
giovedì	9-13	14,30-19
venerdì	chiuso	14,30-19
sabato	9-13	chiuso

L'orario estivo prevede un'apertura al pubblico di 36 ore settimanali ed è articolato nel seguente modo:

Orario estivo	mattino	pomeriggio
lunedì	chiuso	chiuso
martedì	9-13	15-19
mercoledì	9-13	15-19
giovedì	9-13	15-19
venerdì	9-13	15-19
sabato	9-13	chiuso

Non sono previsti, nel corso dell'anno, periodi di chiusura della Biblioteca.

La Biblioteca si impegna ad osservare con continuità e precisione i predetti orari, avvisando tempestivamente e diffusamente il pubblico qualora, per cause di forza maggiore, si dovessero verificare variazioni ai suddetti orari.

2.2. Raccolte documentarie e loro organizzazione

La tipologia della documentazione, le modalità e i criteri del suo sviluppo, le politiche conservative e di scarto, nonché le tecniche di ordinamento e catalogazione sono finalizzate a favorire l'accesso dei cittadini all'informazione e alla documentazione, sostenendo la formazione per tutto l'arco della vita.

I documenti sono collocati prevalentemente a scaffale aperto, in modo da favorire l'accesso al patrimonio:

- in ordine alfabetico per autore per quanto riguarda le opere di narrativa;
- secondo la Classificazione Decimale Dewey per quanto riguarda il resto della collezione per gli adulti.

La biblioteca articola il patrimonio anche nelle seguenti sezioni:

- sezione per bambini e ragazzi;
- sezione fondo antico (Gianelli e Jacoli);
- sezione fondo locale;
- sezione fondo Carnevali;
- sezione periodici.

I documenti del fondo antico, del fondo locale e le annate passate dei periodici, per esigenze di conservazione e di spazio sono collocati in magazzino. Il fondo Carnevali, essendo interessato dal progetto di inventariazione e catalogazione (e per ragioni di sicurezza), non è ancora accessibile al pubblico.

2.3. Sezione bambini e ragazzi

La Biblioteca di Pavullo nel Frignano svolge un servizio peculiare per l'utenza di età compresa tra uno e sedici anni predisponendo, in uno spazio dedicato, un patrimonio bibliografico e documentario specifico per tipologia e contenuti.

I genitori sono responsabili delle scelte e del corretto uso dei servizi e dei materiali da parte dei loro figli.

La Biblioteca collabora con le scuole del territorio e con altri istituti o enti nella realizzazione di progetti che abbiano come fine la diffusione della lettura tra i bambini e i ragazzi.

2.4. Sezione fondo locale e fondo antico

La Biblioteca di Pavullo nel Frignano raccoglie e conserva i documenti che testimoniano la storia e la cultura della comunità locale.

La consultazione e lo studio delle opere che compongono il fondo locale avviene negli stessi orari e con le stesse modalità di consultazione del restante patrimonio bibliografico.

La consultazione e lo studio delle opere che compongono il fondo antico avviene su prenotazione e limitatamente ad una sola opera per volta.

Il prestito dei documenti del fondo locale e antico non è consentito.

2.5. Sezione periodici

La Biblioteca di Pavullo nel Frignano, al momento dell'emanazione della presente Carta, acquista 3 quotidiani ed è abbonata a 26 riviste.

L'accesso alla consultazione in biblioteca di quotidiani e periodici dell'anno in corso è immediato. Nel caso di quotidiani e periodici già concessi in lettura è prevista la formazione di liste di attesa con tempi massimi di utilizzo per utente di 30 minuti.

La consultazione in biblioteca di periodici pubblicati da più di un anno o di quotidiani pubblicati da più di un mese è subordinata alle esigenze del servizio di prestito; il reperimento dei fascicoli dal magazzino è comunque garantito nell'arco di 30 minuti.

Tutti i fascicoli dei numeri arretrati dei periodici sono ammessi al prestito per la durata di 30 giorni.

2.6. Personale

I bibliotecari operano in piena autonomia professionale, nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali e internazionali, nella organizzazione tecnica del servizio, sulla base degli obiettivi e delle correlate risorse forniti dall'amministrazione titolare.

Gli addetti al servizio sono tenuti a trattare gli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'utilizzo del servizio.

2.7. Cooperazione interbibliotecaria

La cooperazione interbibliotecaria è un notevole strumento di qualificazione del servizio, in quanto consente economie di scala, l'ampliamento dell'offerta informativa e documentaria, il coordinamento delle procedure di lavoro e di erogazione dei servizi.

La Biblioteca di Pavullo nel Frignano aderisce al Sistema Bibliotecario Intercomunale del Frignano, di cui è la biblioteca centro-sistema. In tal modo fa parte della rete provinciale SuTRet e aderisce al Servizio Bibliotecario Nazionale. Ciò permette agli utenti di disporre dei seguenti servizi:

- una banca dati unica per le catalogazioni bibliografiche di tutto il territorio provinciale (Polo provinciale modenese);
- consultazione, tramite lo stesso catalogo in linea per il pubblico, del catalogo della biblioteca, della Provincia di Modena e del Servizio Bibliotecario Nazionale;
- servizio di prestito interbibliotecario.

3. Servizi

I principali servizi erogati dalla Biblioteca, liberi e gratuiti, sono i seguenti:

- Lettura e consultazione in sede,
- Prestito dei documenti,
- Prestito interbibliotecario a livello del Sistema Bibliotecario del Frignano,
- Servizio di informazione, consulenza bibliografica e accesso a banche dati,
- Accesso alle postazioni al pubblico e ad Internet.

I principali servizi a pagamento erogati dalla Biblioteca sono i seguenti:

- Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti in fotocopia,
- Riproduzione dei documenti.

Tra i servizi elencati viene considerata prioritaria, in caso di richieste concomitanti, l'erogazione del servizio di prestito librario, fatte salve eventuali deroghe motivate dal personale addetto.

Le principali norme di erogazione dei servizi della biblioteca sono già esplicitate nel Regolamento della Biblioteca Comunale *Giovanni Santini*. La Carta dei Servizi espone nel dettaglio le modalità e i tempi di erogazione.

3.1. Lettura e consultazione in sede

La biblioteca predispose gli spazi per lo studio e la lettura del materiale documentario per gli utenti.

La consultazione del catalogo in linea e del relativo patrimonio bibliografico e documentario della biblioteca può avvenire in modo diretto ed immediato da parte dell'utente, ad esclusione dei documenti del fondo locale, antico, dei libri in magazzino e dei periodici (ad un anno dalla pubblicazione).

3.2. Prestito dei documenti

Per accedere a tale servizio l'utente deve iscriversi alla Biblioteca, previa esibizione di un documento di identità personale. Per i minori di quattordici anni è necessaria la sottoscrizione di un genitore o di chi ne fa le veci.

Il prestito dei documenti disponibili ha tempi di esecuzione immediati.

Il numero massimo delle opere in prestito contemporaneamente (compreso il prestito interbibliotecario) per ogni utente è in numero di dieci (10) ad eccezione di situazioni debitamente motivate e autorizzate dal Responsabile.

E' possibile rinnovare il prestito per altri 30 giorni prima della scadenza dello stesso e solo a condizione che l'opera non sia prenotata da un altro utente.

Il materiale già in prestito può essere prenotato.

La Biblioteca si impegna ad avvertire (telefonicamente o via posta elettronica) l'utente entro 3 giorni lavorativi dal rientro del documento, che dovrà essere ritirato entro i successivi 6 giorni lavorativi, dopodichè verrà ricollocato nello scaffale.

Il sollecito dei prestiti scaduti avviene a 30 giorni dalla scadenza.

Un ritardo nella riconsegna dei documenti superiore a 6 mesi comporta l'esclusione dai servizi della biblioteca della durata di un anno.

3.3. Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti in fotocopia

Il servizio di prestito interbibliotecario avviene utilizzando il catalogo del Polo provinciale modenese e del Servizio Bibliotecario Nazionale e inviando richiesta di prestito dei soli documenti non posseduti dalla biblioteca di Pavullo via fax o posta elettronica alla biblioteca che dispone del documento. Le richieste di prestito vengono inoltrate al massimo entro 2 giorni lavorativi.

La Biblioteca si impegna ad avvisare l'utente (telefonicamente o via posta elettronica) entro un giorno lavorativo dall'arrivo del libro richiesto.

Il tempo massimo di attesa per l'arrivo di documenti disponibili attraverso il prestito interbibliotecario è in genere di 7 giorni, compatibilmente con i tempi di risposta della biblioteca prestante e della spedizione postale. Trascorsi 7 giorni lavorativi, la biblioteca si impegna ad accertare il motivo del ritardo della consegna del volume da parte della biblioteca prestante.

La reperibilità e la disponibilità del materiale desiderato non dipende dalla biblioteca che richiede il prestito interbibliotecario, che cercherà comunque di curare l'interesse dell'utente fornendogli la motivazione dei problemi incontrati e indicandogli strategie alternative di recupero dell'informazione cercata.

Il servizio è gratuito o a pagamento, secondo le modalità fissate con deliberazione della Giunta Comunale n. 183 del 14.11.2002 e secondo le indicazioni fornite dalla biblioteca prestante:

Libro richiesto a:	costo
Biblioteche del Sistema del Frignano: - Istituto scolastico Cavazzi di Pavullo, - Comunale di Fanano, - Comunale di Lama Mocogno, - Comunale di Riolunato, - Comunale di Serramazzoni, - Comunale di Sestola.	gratis
- Biblioteche Comunali della Provincia di Modena - Biblioteche Comunali di Modena - Istituto storico della Resistenza - Fondazione Collegio San Carlo - Centro Documentazione Donna	3,00 euro tramite bollettino di c.c.p.
Biblioteca Estense di Modena	3,62 euro tramite bollettino di c.c.p.
Biblioteche aderenti al Servizio Bibliotecario Nazionale	come da indicazioni della biblioteca prestante

Fotocopia richiesta a:	costo
-------------------------------	--------------

Fotocopia richiesta a:	costo
Biblioteca del Sistema Provinciale Modenese: foglio formato A4	0,08 euro + spese di spedizione
foglio formato A3	0,16 euro + spese di spedizione
Fotocopie richieste alle Biblioteche aderenti al Servizio Bibliotecario Nazionale	come da indicazioni della biblioteca prestante

3.4. Servizi di informazione, consulenza bibliografica e accesso a banche dati

La Biblioteca ha cura di istruire e orientare l'utente ad utilizzare in maniera autonoma e proficua le risorse e la dotazione bibliografica e documentaria della biblioteca stessa.

L'accesso al patrimonio bibliografico può avvenire, oltre che direttamente da parte dell'utente, con la mediazione del bibliotecario, che darà la dovuta assistenza e consulenza per la scelta e il recupero del materiale documentario o informativo.

La biblioteca gestisce servizi di consulenza bibliografica ed assistenza alla consultazione dei cataloghi, alle ricerche informative e documentarie, su basi dati locali o remote.

Il servizio ha tempi di esecuzione immediati ad eccezione delle ricerche complesse per le quali è previsto un tempo massimo di risposta entro 3 giorni lavorativi.

3.5. Accesso alle postazioni al pubblico e a Internet

Nella Biblioteca di Pavullo nel Frignano sono disponibili tre postazioni per la videoscrittura, la consultazione del catalogo e per l'accesso ad Internet.

La Biblioteca di Pavullo, grazie alla partecipazione al Sistema Bibliotecario Provinciale, offre gratuitamente ai propri iscritti l'accesso ad Internet, riconoscendo nell'informazione digitale in linea un ulteriore strumento per la ricerca, lo studio e la documentazione rispetto alle fonti tradizionali.

L'accesso ad Internet è consentito esclusivamente ai cittadini iscritti alla biblioteca, a condizione che abbiano compilato e sottoscritto il modulo con le norme per l'accesso ad Internet e firmato, ad ogni sessione, il registro che documenta i tempi di utilizzo del servizio per ciascun utente.

L'uso delle postazioni avviene in tempi immediati. In caso di postazioni occupate è prevista la formazione di liste di attesa con tempi massimi di utilizzo a persona non superiori a 30 minuti. E' possibile la prenotazione fino ad un massimo di due volte a settimana.

La biblioteca organizza attività di istruzione all'uso degli strumenti tecnologici di accesso all'informazione e ai documenti. Il personale è a disposizione per l'assistenza nella ricerca e nell'uso degli strumenti, in subordine al servizio di prestito.

3.6. Servizio di riproduzione dei documenti

E' possibile riprodurre solo il materiale posseduto dalla biblioteca (tramite fotocopia, scansione, floppy disk) nel rispetto della legislazione vigente sul diritto d'autore, nel limite del 15% di ciascun volume o fascicolo di periodico. (L. 248/2000 "Nuove norme di tutela del diritto di autore", art. 2). Per accedere al servizio occorre rivolgersi sempre al personale. Il servizio è a pagamento, secondo le modalità fissate con deliberazione della Giunta Comunale n. 340 del 29.12.2001:

Fotocopia A4	0,10 euro
Fotocopia A4 (fronte/retro)	0,15 euro
Fotocopia A3	0,15 euro
Fotocopia A3 (fronte/retro)	0,20 euro
Stampa bianco e nero	0,15 euro
Stampa a colori	0,25 euro
Floppy	0,50 euro

3.7. Promozione della lettura e attività culturali

La biblioteca pubblica è anche un luogo di incontro, di scambio di esperienze e di conoscenze. La Biblioteca organizza incontri, presentazioni di libri e autori e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza e l'uso dei suoi servizi, la lettura, l'informazione, l'alfabetizzazione, la fruizione della cultura, l'acquisizione di competenze nell'uso delle tecnologie dell'informazione, l'educazione permanente e il confronto fra saperi diversi.

4. Indicatori del livello di qualità del servizio

Le modalità e i tempi sopra descritti, intesi a regolare lo svolgimento dei servizi bibliotecari, costituiscono altrettanti indici di misurazione e valutazione dei risultati conseguiti dalla Biblioteca.

Tuttavia concorrono allo stesso scopo (e quindi rientrano tra i parametri di giudizio) i valori e i requisiti elencati nella sottostante tabella, costruita sulla base degli standard e obiettivi di qualità approvati dalla Regione Emilia Romagna con Deliberazione di Giunta n. 309/03 ai sensi dell'art. 10 della L.R. 18/00 "Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali".

Nella tabella, affianco agli indicatori e ai requisiti obbligatori o raccomandati, viene apposto il valore di riferimento locale, determinato sulla base dei risultati di misurazione effettuati nell'ultimo anno sulla struttura bibliotecaria titolare della presente Carta dei servizi.

La Biblioteca si impegna a migliorare progressivamente nel tempo la qualità dei propri servizi. Questo proposito è verificabile dagli utenti mettendo a confronto i valori indicati nella tabella con quelli aggiornati annualmente dalla biblioteca.

INDICATORI	Anno 2002	Indicatore regionale	Scostamento
Metri quadrati di superficie per i servizi al pubblico	300 mq	461 mq	-161 mq
Ore di apertura settimanale al pubblico	35	40	-5
Unità di personale in servizio a tempo pieno	3	3,84	-0,84
Dotazione documentaria (numero volumi)	66.111	23.043	+43.068
Acquisti annui (numero documenti)	1.100	1.536	-436
Volumi prestati	16.423	23.043	-6.620
Iscritti attivi (almeno un prestito nel corso dell'anno)	1.901	2.304	-403

STRUTTURA E SERVIZI (aggiornamento al 29.12.2003)	Indicazione regionale	Biblioteca di Pavullo
Regolamento	Obbligatorio	Adottato
Carta dei servizi	Obbligatoria	Adottata
SEDE E ATTREZZATURE		
Adempimenti normativi su sicurezza e accessibilità	Obbligatori	Parziali
PERSONALE		
Presenza della figura professionale qualificata del bibliotecario	Obbligatoria	Presente
Formazione e aggiornamento del personale	Obbligatori	Presente
Inserimento della figura professionale del bibliotecario nell'organico dell'ente	Raccomandato	Presente
ORARIO DI APERTURA		
Analisi delle esigenze informative del bacino d'utenza	Obbligatoria	Parziale
Orario di apertura prevalente nella fascia pomeridiana	Obbligatorio	Presente
Apertura serale e/o festiva	Raccomandata	Assente
DOTAZIONE DOCUMENTARIA DI BASE		
Costituita in sintonia con obiettivi e compiti della biblioteca	Obbligatoria	Parziale
Sezione ragazzi adeguata alla percentuale di giovani lettori	Raccomandata	Inadeguata
Accesso a scaffale aperto per la collezione moderna	Raccomandato	Parziale
GESTIONE DELLE COLLEZIONI		
Sviluppo collezione periodici	Obbligatorio	Presente
Sezione multimediale	Raccomandata	Assente
Catalogazione secondo gli standard internazionali e nazionali	Obbligatoria	Parziale
COLLEZIONI DESTINATE ALLA CONSERVAZIONE PERMANENTE		
Adempimenti alla normativa (DLgs 490/1999)	Obbligatori	Assenti
Catalogazione secondo gli standard internazionali e nazionali	Obbligatoria	Parziale
Incremento e sollecito donazioni	Raccomandato	Assente
Documento di gestione delle collezioni	Raccomandato	Assente
Adempimenti alle direttive specifiche	Obbligatori	Assenti

STRUTTURA E SERVIZI (aggiornamento al 29.12.2003)	Indicazione regionale	Biblioteca di Pavullo
Piano di controllo delle condizioni ambientali di immagazzinamento e manutenzione	Obbligatori	Assente
Piano di protezione delle raccolte	Raccomandato	Assente
Predisposizione copie sostitutive di sicurezza	Raccomandata	Assente
Accorgimenti per la consultazione	Obbligatori	Parziali
Promozione attività espositive	Raccomandata	Assente
Promozione studi scientifici	Raccomandata	Assente
SERVIZI AL PUBBLICO		
Utilizzo di sistemi di automazione che garantiscano interoperabilità	Obbligatorio	Presente
Prestito locale garantito a tutti i residenti del territorio regionale	Raccomandato	Presente
Consultazione	Obbligatoria	Presente
Prestito locale e interbibliotecario	Obbligatorio	Presente
Servizi di informazione al pubblico (reference)	Obbligatorio	Presente
Accesso alle reti esterne (Internet)	Obbligatorio	Presente
OPAC (Catalogo in linea per il pubblico)	Obbligatorio	Presente
Prestito internazione	Obbligatorio	Presente
Fornitura di documenti	Obbligatorio	Presente

5. Diritti e doveri

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

In particolare:

L'amministrazione comunale deve:

- finanziare adeguatamente la biblioteca, dotarla di locali, di personale e di risorse secondo le esigenze della comunità da servire;
- approvare annualmente un set di obiettivi e controllarne il raggiungimento.

Il personale deve:

- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca o accessibili tramite la rete di cooperazione interbibliotecaria o il collegamento remoto con altri servizi;
- assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.

L'utente deve:

- rispettare le regole della biblioteca e pagare le tariffe stabilite;
- rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile (il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare ecc.);
- rispettare i documenti e gli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione;
- essere cortese, corretto e collaborativo con il personale.

Gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalla biblioteca nella Carta dei servizi, per qualsiasi forma di disservizio o malfunzionamento che limiti o neghi la fruibilità dei servizi, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo. Le modalità di presentazione e di risposta ai reclami sono disciplinate nel Regolamento della Biblioteca comunale.

In presenza di comportamenti scorretti da parte dell'utente, il personale ha facoltà di invitare l'utente ad uscire dalla biblioteca.

In presenza di ripetute constatazioni di comportamenti non conformi da parte dell'utente, il responsabile del servizio può disporre l'esclusione dall'accesso alla biblioteca; tale provvedimento dovrà essere motivato e comunicato per iscritto all'interessato.

Gli utenti possono suggerire l'acquisto di documenti non posseduti dalla biblioteca attraverso l'apposita modulistica e presentare ogni altro genere di proposte volte al miglioramento dei servizi. Il responsabile del servizio informa l'utente dell'accoglimento delle sue richieste o dei motivi del diniego. Agli utenti è garantito l'accesso alle informazioni in base alla L. 241/1990 (legge sulla trasparenza) con i limiti previsti da questa e dalla L. 675/1996 (legge sulla privacy).