

**CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE “GIOVANNI GIOVANNINI”
DI BIBBIENA**
adottata con Deliberazione di Giunta comunale n. del

1. Premesse

1.1 Finalità della Biblioteca comunale “Giovanni Giovannini” di Bibbiena

La Biblioteca comunale di Bibbiena è un servizio pubblico di base che appartiene alla comunità e risponde al suo bisogno di informazione, cultura e formazione permanente, cercando, altresì, di valorizzarne le peculiarità storiche, etniche e geografiche.

La Biblioteca comunale di Bibbiena aderisce alla rete Documentari Aretina e, attraverso di essa, al catalogo SBN, e al progetto “Libri in rete” della Regione Toscana, che consente agli utenti delle biblioteche dei Comuni aderenti di usufruire dei servizi di prestito interbibliotecario, di informazione bibliografica e di documentazione in genere.

1.2 A cosa serve la Carta dei servizi della Biblioteca

La Carta dei servizi della Biblioteca comunale di Bibbiena, prevista nel rispetto della Direttiva del P.C.M. del 27.01.1994 "Principi nell'erogazione dei servizi pubblici" ed all'art. 11 del D.Lgs. 286/99 "Qualità dei Servizi Pubblici" e del proprio Regolamento descrive le modalità di erogazione dei servizi di Biblioteca, allo scopo di favorire un rapporto diretto tra la Biblioteca e i propri utenti e andrà periodicamente aggiornata al fine di adeguarne gli standard di quantità e qualità.

1.3 Principi fondamentali della Carta dei servizi della Biblioteca

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

A. Uguaglianza: nessuna distinzione è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinione politica. L'accesso ai servizi è garantito a tutti, senza limitazioni di carattere territoriale, ad eccezione di alcuni servizi di elevato impatto organizzativo e impegno di risorse umane, come ad esempio i servizi di prestito interbibliotecario nazionale o ricerche bibliografiche complesse o servizi di Document Delivery, per i quali la Biblioteca può stabilire di attuare questo genere di limitazioni. La Biblioteca si adopera per rendere accessibili i propri servizi ai soggetti portatori di handicap o di qualsiasi altra problematicità.

B. Imparzialità: il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. Ogni utente potrà contare sulla piena disponibilità e competenza del personale nel soddisfare le sue richieste.

C. Continuità: l'erogazione dei servizi nell'ambito delle modalità stabilite è assicurata con continuità e regolarità.

D. Partecipazione: la partecipazione degli utenti è garantita al fine di favorire la collaborazione degli stessi per il miglioramento dei servizi. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni della Biblioteca che lo riguardano. L'utente può presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi, ai quali la Biblioteca darà sollecito riscontro e comunque entro, e non oltre, il trentesimo giorno dalla loro presentazione.

E. Efficienza ed efficacia: la Biblioteca comunale di Bibbiena 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 valutazione e misurazione dei risultati conseguiti.

F. Qualità: la Biblioteca effettua le proprie rilevazioni statistiche mensili dei prestiti e delle presenze attraverso gli appositi registri di firma di presenza quotidiana e le schede utente e prestito posti al front-office, nell'obiettivo di realizzare pienamente i dovuti monitoraggi anche a livello Regionale

sugli standard di qualità dei servizi erogati e rispondere agli obiettivi perseguiti come Biblioteca di pubblica lettura.

2. I servizi

I principali servizi erogati dalla Biblioteca sono i seguenti:

1. Servizio di consultazione, lettura e studio in sede
2. Servizio di prestito locale
3. Servizio di prestito interbibliotecario
4. Servizio di consulenza bibliografica, reference e accesso a banche dati
5. Servizio di riproduzione dei documenti
6. Servizio internet e postazioni multimediali
7. La sezione dei ragazzi
8. Il fondo antico
9. Il fondo locale
10. Emeroteca
11. Attività di promozione della lettura
12. Revisione delle raccolte

L'erogazione di questi servizi avviene nei tempi e nei modi sotto indicati.

La Biblioteca comunale di Bibbiena è aperta al pubblico tutti i giorni feriali secondo il seguente orario:

Orario invernale

LUNEDI' E VENERDI': 10.00 – 12.30 / 15.00 – 18.00

MARTEDI' E GIOVEDI': 10.00 – 12.30 / pomeriggio chiuso

MERCOLEDI': mattina chiuso / 15.00 – 18.00

SABATO: 9.00 – 13.00 / pomeriggio chiuso

Orario estivo:

MESE DI AGOSTO: DAL LUNEDI' AL SABATO: 9.00 – 13.00 / pomeriggio chiuso

Festività natalizie:

DAL 22 DICEMBRE AL 5 GENNAIO: DAL LUNEDI' AL SABATO: 9.00 – 13.00 / pomeriggio chiuso

Chiusure infrasettimanali:

Festivi e 13 agosto San Ippolito patrono di Bibbiena.

Chiusure o riduzioni di orario straordinarie, sono autorizzate con Ordinanza del Sindaco o con disposizione del Responsabile del Servizio.

Di ogni chiusura, riduzione o limitazioni dei servizi viene dato ampio e tempestivo avviso agli utenti, a cura del Responsabile del Servizio.

2.1 Servizio di consultazione, lettura e studio in sede

La consultazione dei cataloghi e del relativo patrimonio bibliografico e documentario della Biblioteca può avvenire in modo diretto ed immediato da parte dell'utente.

La Biblioteca predispone degli spazi per lo studio, la consultazione e la lettura del materiale documentario di cui dispone. Gli utenti possono usufruire delle sale di lettura della Biblioteca anche per studiare con libri propri.

Nelle sale di lettura deve essere rispettato il silenzio e il comportamento deve essere tale da non arrecare danno ai documenti o disturbo agli altri utenti.

In tutti i locali della Biblioteca è vietato fumare. I trasgressori saranno soggetti alla sanzione amministrativa del pagamento di una somma da 25 a 250 Euro.

La misura della sanzione è raddoppiata qualora la violazione sia commessa in presenza di una donna in evidente stato di gravidanza, o in presenza di lattanti o di bambini fino a 12 anni d'età.

La violazione, accertata dal personale di servizio, viene contestata dal Responsabile del Servizio.

Colui che si renda responsabile di un reato contro il patrimonio della Biblioteca, tenti di asportare il materiale, danneggiarlo o danneggiare i locali o gli strumenti, fermo restando ogni responsabilità civile o penale, viene escluso dai servizi della Biblioteca.

In base a specifici accordi interbibliotecari il nome degli utenti incorsi nella disposizione di esclusione dai servizi, può essere reso noto ad altre biblioteche cooperanti a scopo di analoghi provvedimenti cautelativi.

2.2 Servizio di prestito locale

Il prestito è gratuito. Sono ammessi al prestito tutti i cittadini residenti o abitualmente domiciliati nella Regione Toscana. Altri utenti residenti al di fuori della Toscana possono essere ammessi al prestito ove documentino le loro specifiche necessità.

Per accedere al prestito l'utente deve iscriversi alla Biblioteca. L'iscrizione avviene dietro presentazione di dati identificativi mediante documento di identità dell'utente, in corso di validità, e del proprio codice fiscale. Per i minori di 14 anni è richiesta una dichiarazione di assenso di un genitore, di chi ne fa le veci o di un altro utente maggiorenne.

Gli iscritti al prestito sono registrati in un apposito schedario cartaceo e informatizzato, gestito dal personale in servizio presso la Biblioteca.

I dati personali degli utenti sono riservati e vengono utilizzati esclusivamente in relazione alla fruizione dei servizi della Biblioteca, salvo eventuali diversi accordi esplicitamente autorizzati dagli utenti stessi.

L'utente è tenuto a comunicare tempestivamente eventuali cambiamenti di residenza, telefono e indirizzo di posta elettronica.

Sono ammessi al prestito tutti i libri delle sezioni generali per adulti e per ragazzi.

Può essere disposta la limitazione al prestito per opere di particolare pregio o rare che verranno segnalate con opportuni indicatori apposti in costola alla specifica pubblicazione.

Sono esclusi dal prestito i libri delle sezioni locale, della consultazione, del fondo antico e i periodici come da apposita specifica del regolamento della Biblioteca e dei successivi punti della presente carta.

Il prestito dei documenti disponibili ha tempi di esecuzione immediati, fatta eccezione per i documenti collocati nella sezione di deposito e nella sala conferenze che potranno essere consegnati all'utente nel giorno successivo alla richiesta di prestito o consultazione.

La durata del prestito è di 30 giorni, è personale, non può essere trasferito ad altri e deve concludersi con la restituzione dei documenti prestati entro il termine di scadenza.

L'utente non può prendere in prestito più di 3 libri contemporaneamente.

Il materiale già in prestito può essere prenotato.

In caso di prenotazione la Biblioteca si impegna ad avvertire telefonicamente l'utente entro 3 giorni dal rientro del documento, che dovrà essere ritirato entro i successivi 3 giorni, dopodiché verrà ricollocato a scaffale.

Il prestito è rinnovabile per una volta, qualora nessun altro utente abbia nel frattempo prenotato quello stesso documento. Il rinnovo avrà la durata di 30 giorni potrà essere richiesto direttamente presso la sede della Biblioteca, oppure telefonicamente o tramite e-mail.

Il prestito alle scuole, alle associazioni o ai "centri estivi" organizzati dall'Amministrazione comunale per i bambini, può essere concordato con gli insegnanti, con i rappresentanti delle

associazioni o con i responsabili dei “centri estivi”, in base alle esigenze, con possibili e contenute deroghe sia per il numero dei documenti che per i limiti di durata.

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

Il prestito del materiale multimediale ha la durata di 15 giorni è ammesso il prestito di 1 sola opera e il prestito può essere rinnovato solo per una volta per altri 15 giorni.

La mancata restituzione del documento entro la scadenza prevista determina in primo luogo l'esclusione temporanea dal prestito, fino alla restituzione del documento stesso.

I ritardi nella restituzione che superano i 60 giorni sono inoltre penalizzati con la sospensione dell'utente dal servizio di prestito dei documenti per 3 mesi dalla data di restituzione.

La reiterazione di gravi ritardi nella restituzione (almeno due ritardi di 60 gg. nell'arco di un anno) o continue e gravi infrazioni alle regole del prestito possono comportare l'esclusione dal prestito fino ad 1 anno a decorrere dalla data di restituzione delle opere. In casi di mancata restituzione dei documenti o di gravi inadempienze si procederà alla totale esclusione dal prestito e la segnalazione nella scheda personale sia cartacea che informatizzata.

Qualora il documento preso in prestito venga smarrito o danneggiato, l'utente è tenuto al reintegro o alla sostituzione con un altro esemplare della stessa edizione o con esemplare di edizione diversa, purché della stessa completezza e di analoga veste tipografica. Qualora si tratti di edizione fuori commercio è tenuto a fornire alla Biblioteca una copia sostitutiva dell'opera di uguale tipologia scelta in accordo con il personale addetto ai servizi Bibliotecari.

L'utente che risulti abitualmente ritardatario nella restituzione dei documenti non potrà usufruire del servizio di prestito interbibliotecario ILL.

2.3 Servizio di prestito interbibliotecario (ILL DD)

Il servizio di prestito interbibliotecario avviene in ambito provinciale, regionale, nazionale e internazionale.

Il servizio di prestito interbibliotecario all'interno della rete bibliotecaria provinciale è gratuito.

Il servizio di prestito interbibliotecario regionale è gratuito se effettuato con le Biblioteche che partecipano al progetto “Libri in rete” della Regione Toscana.

Per il servizio di prestito interbibliotecario effettuato con tutte le altre Biblioteche a livello regionale, nazionale e internazionale, l'utente deve sostenere i costi richiesti dalle Biblioteche prestatrici per l'erogazione del servizio ILL e DD. La restituzione delle opere verrà effettuata tramite l'ufficio protocollo del Comune, mediante piego di libro raccomandato con costi postali a carico dell'ente.

La reperibilità e la disponibilità del materiale desiderato non dipende dalla Biblioteca che richiede il prestito interbibliotecario, la quale cercherà comunque di curare l'interesse dell'utente fornendogli motivazioni dei problemi incontrati e indicandogli strategie alternative di recupero di quanto cercato.

Le ricerche bibliografiche relative al prestito interbibliotecario vengono evase entro i successivi 5 giorni dalla richiesta dell'utente. Il servizio può subire rallentamenti o temporanee interruzioni per la chiusura del servizio da parte delle biblioteche prestanti o per problemi logistici della biblioteca richiedente. Sono esclusi dal prestito interbibliotecario i libri per ragazzi fatta eccezione per le opere fuori edizione.

2.4 Servizio di consulenza bibliografica, reference e accesso a banche dati

La Biblioteca comunale di Bibbiena avrà cura di predisporre apposite “guide all'uso della Biblioteca” e di istruire e orientare l'utenza 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 personale in servizio presso la Biblioteca, che darà la dovuta assistenza e consulenza per la scelta e il recupero del materiale documentario o informativo.

La ricerca bibliografica può avvalersi di banche dati on line e off line, e materiale documentario multimediale, per il cui utilizzo la Biblioteca mette a disposizione idonea strumentazione, fornendo nel contempo assistenza di tipo tecnico o informativo.

Il servizio ha tempi di esecuzione immediati, ad eccezione delle ricerche complesse, per le quali è previsto un tempo massimo di risposta di 5 giorni.

2.5 Servizio di riproduzione dei documenti

E' possibile riprodurre libri, periodici o altro materiale posseduto o temporaneamente presente in Biblioteca (volantini, avvisi, ecc.), nei sistemi più appropriati al caso specifico (riproduzione fotostatica e fotografica, su USB, stampa, scansione in formato PDF o JPEG ecc.) e nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di diritto di autore e copyright, pagando i vigenti costi di riproduzione in vigore nella Biblioteca che, al momento, sono i seguenti:

fotocopia singola o stampa in formato A4 € 0,05

fotocopia singola o stampa in formato A3 € 0,10

fotocopia o stampa singola a colori in formato A4 € 0,50

fotocopia o stampa singola a colori in formato A5 € 0,80.

Le fotocopie fronte retro vengono considerate come doppie.

Il servizio di fotocopiatrice ha tempi di esecuzione immediati se il numero delle riproduzioni non supera le 20 pagine.

Nel caso in cui le fotocopie desiderate siano in numero superiore a 20 e comunque non superiore al numero massimo di 50 consentite e nel caso di più utenti, che richiedano il servizio di stampa o fotocopiatrice, le fotocopie o stampe verranno effettuate dal personale del front office e consegnate il giorno successivo a quello della richiesta.

Sono consentite le riproduzioni di libri personali a solo titolo di studio sempre nel rispetto del diritto di autore e copyright e comunque non superiore a un massimo di 50 stampe o fotocopie.

Sono escluse tutte le stampe e riproduzioni personali che non siano strettamente legate a motivi di studio.

2.6 Servizio internet e postazioni multimediali

Nella Biblioteca comunale di Bibbiena sono disponibili al pubblico due postazioni multimediali con accesso internet. Il servizio di accesso a internet è gratuito.

Le modalità di utilizzo di questi servizi (finalità, orari e limiti vari) sono fissate nell'apposito Regolamento di cui l'utente può prendere visione direttamente in Biblioteca.

La connessione ad internet e la consultazione di DVD disponibili avvengono in tempi immediati.

Il servizio di cui trattasi è limitato ad 1 ora giornaliera per le postazioni fisse, in caso di postazione occupata è prevista la formazione di liste d'attesa, con tempi massimi di utilizzo a persona non superiori a 30 minuti.

Il servizio è gratuito e illimitato per la navigazione con propri dispositivi (pc, tablet, cellulare).

2.7 La biblioteca per ragazzi

La Biblioteca comunale di Bibbiena svolge un servizio peculiare per l'utenza di età compresa tra 0 e 14 anni, per la quale predispone un patrimonio bibliografico e documentario vario per tipologia e contenuti, in uno spazio specifico.

L'accesso e il prestito del materiale della Sezione Ragazzi avviene con le stesse modalità descritte ai punti precedenti.

I genitori sono responsabili delle scelte e del corretto uso dei materiali da parte dei loro figli. La Biblioteca declina ogni responsabilità qualora un minore venga lasciato da solo nelle proprie sale.

La Biblioteca collabora con le scuole del territorio e con altri istituti, enti o associazioni alla realizzazione di progetti che abbiano come fine la diffusione della lettura tra i ragazzi e organizza visite guidate per scolaresche. Gli insegnanti interessati ad usufruire delle visite guidate devono fissare un appuntamento con il personale della Biblioteca.

2.8 Il fondo antico

Il fondo antico della Biblioteca comunale G. Giovannini di Bibbiena, consta di 2400 documenti a inventario. Tra questi si trovano 7 incunaboli (datati tra il 1473 e il 1497). Le altre opere coprono un periodo di pubblicazione compreso tra il 1501 e il 1830. Prevalentemente sono di argomento religioso. Di queste la maggior parte proviene dal Convento di San Lorenzo di Bibbiena, ma ci sono anche molti libri provenienti dal Santuario di Santa Maria del Sasso.

La consultazione dei documenti storici e speciali è consentita solo su appuntamento a coloro che hanno compiuto il 18° anno di età previa presentazione di motivata richiesta scritta e di un documento d'identità valido, che verrà trattenuto dal personale addetto al prestito per tutta la durata della permanenza dell'utente nella sala di lettura.

Tutte le opere del fondo antico e quelle particolarmente rare e preziose possono essere consultate esclusivamente sotto la diretta sorveglianza del personale addetto durante gli orari di apertura al pubblico.

L'utente può consultare solo un esemplare per volta. L'opera viene consegnata direttamente dal personale addetto. Solo in casi eccezionali, può essere autorizzata la consultazione di più opere.

La Biblioteca si riserva di non consentire la consultazione di documenti che per il loro cattivo stato di conservazione possano rischiare la propria integrità.

Al momento della riconsegna del documento visionato può essere verificata, in presenza del lettore, l'integrità dell'opera.

Non è concesso scrivere sovrapponendo fogli o quaderni ai documenti richiesti né usare penne a sfera o stilografiche. È ammesso esclusivamente l'uso di una matita per eventuali annotazioni su fogli propri.

È fatto divieto di toccare intenzionalmente le miniature.

Al lettore può essere richiesto di indossare guanti per la consultazione che saranno messi a disposizione da parte della Biblioteca per evitare il contatto della pelle con gli originali.

Per tenere aperto il volume alla pagina desiderata non devono essere utilizzate pinze da disegno o altri elementi che possono essere traumatici per i supporti.

Non è possibile effettuare fotocopie di opere rare e di pregio, ma se lo stato di conservazione lo permette possono essere eseguite fotografie in formato digitale dei documenti che si desidera riprodurre.

I dati relativi alla consultazione dei singoli documenti vengono registrati dalla Biblioteca.

Il fondo è escluso dal prestito.

Il prestito interbibliotecario di opere antiche e rare è escluso.

Il prestito per mostre di opere antiche e rare, nonché di opere d'arte contenute nei fondi storici e nelle collezioni speciali, può essere accordato con riferimento alle specifiche linee - guida dell'IFLA ed esclusivamente dopo l'approvazione della Giunta Comunale, su proposta del Responsabile del Servizio, sentito il parere della competente Soprintendenza.

I consultatori, ricercatori e studenti, nel caso di tesi di laurea, di dottorato o di pubblicazioni inerenti documenti manoscritti, libri antichi, rari o di pregio consultati sono tenuti a donare una copia della ricerca svolta alla Biblioteca comunale.

2.9 Il fondo locale

La biblioteca di Bibbiena raccoglie documenti di tipologia varia che testimoniano la storia e la cultura della comunità locale.

La consultazione e lo studio delle opere che compongono il fondo locale avviene negli orari di apertura al pubblico, con le stesse modalità di consultazione del restante patrimonio bibliografico, fatta eccezione del materiale di particolare pregio e rarità la cui consultazione potrà essere concessa su appuntamento e sotto la stretta sorveglianza del personale della Biblioteca.

Sono ammesse al prestito solo le opere in doppia copia di facile fruibilità segnalate nella scheda bibliografica come status copia disponibile.

Sono ammesse le riproduzioni delle opere mediante fotocopia nel rispetto del diritto d'autore e nel numero consentito dal servizio di riproduzione dei documenti; è ammessa la possibilità della fotoreproduzione da parte dell'utente sempre nel rispetto di quanto stabilito dal servizio di riproduzione dei documenti. Per opere di particolare pregio o rarità si applicano le modalità di consultazione e riproduzione previste per il Fondo antico.

2.10 Emeroteca

La biblioteca comunale di Bibbiena al momento dell'emanazione della presente carta, è abbonata o riceve gratuitamente un totale di 6 periodici. Mette a disposizione degli utenti i due quotidiani locali "La Nazione" e "il "Corriere di Arezzo".

L'accesso alla consultazione in Biblioteca dei periodici e dei quotidiani è immediato.

Sia i periodici che i quotidiani sono esclusi dal prestito, è ammesso il servizio di riproduzione di articoli contenuti negli stessi, nel rispetto del servizio di riproduzione dei documenti.

Dei quotidiani locali viene conservata nella sezione di deposito-magazzino l'annualità corrente.

2.11 Attività di promozione del libro e della lettura

La Biblioteca comunale di Bibbiena attua attività di promozione del libro e della lettura avvalendosi della collaborazione dell'Assessorato alla Cultura, delle scuole, enti, istituzioni e associazioni del territorio.

Le attività di promozione della lettura nascono dall'analisi delle richieste manifestate, nel corso di riunioni periodiche, dalle scuole e dalle associazioni di cittadini che valutano le proposte della Biblioteca e ne fanno di proprie.

Tali attività, definite da programmi annuali o pluriennali, sono rivolte sia ai bambini che agli adulti e vengono pubblicizzate a mezzo stampa, affissioni pubbliche, volantini, via web e tramite posta elettronica.

2.12 Revisione delle collezioni

La Biblioteca procede regolarmente ad un'operazione di revisione del patrimonio per mantenere aggiornata e fruibile la propria raccolta. La funzione di un documento all'interno della Biblioteca può cambiare o cessare per vari motivi ed è compito del personale addetto alla biblioteca togliere i documenti non più attuali dagli scaffali ad accesso diretto del pubblico spostandoli nel deposito-magazzino (soltimento), e/o togliere definitivamente alcuni documenti dal patrimonio della Biblioteca mediante eliminazione fisica del documento, attraverso la cancellazione dal registro di inventario, dal catalogo informatizzato di rete, la smagnetizzazione e eliminazione della lamina magnetica antitaccheggio. Per procedere alla revisione si effettua un'analisi della collezione, secondo criteri e metodologie collaudate a livello internazionale denominate SMUSI:

S = scorretto

M = mediocre

U = usato

S = superato

I = inappropriato

I documenti scartati, assieme ad altri pervenuti in dono o scambio, collocati in appositi espositori della biblioteca, vengono posti in dono agli utenti o, in base alla tipologia, dati in regalo ad associazioni o posti in distribuzione gratuita mediante Book Crossing. La revisione periodica del patrimonio deve essere approvata con uno specifico atto dalla Giunta comunale.

3. Tutela dei diritti degli utenti

3.1 Reclami

Sono previste procedure di reclamo per tutelare l'utente verso qualsiasi forma di disservizio o malfunzionamento che limiti o neghi la fruibilità dei servizi, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questa Carta dei Servizi.

Il reclamo può essere presentato dall'utente per via orale, per iscritto, via fax, telefonicamente o via posta elettronica, e deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità di colui che lo inoltra. I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Il Responsabile del Servizio effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, indicando i termini entro i quali avverrà, se del caso, la rimozione delle cause che hanno indotto al reclamo stesso. In caso contrario verrà fornita adeguata spiegazione dei motivi per cui non è possibile intervenire verso le cause del reclamo.

3.2 Forme di partecipazione

Gli utenti possono suggerire l'acquisto di documenti non posseduti dalla Biblioteca, attraverso un apposito registro 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 al decreto legislativo 97/2016 (testo unico in materia di trasparenza), con i limiti previsti da questo e dalla Legge 196/2003 (Legge sulla privacy).

3.3 Rapporto con gli utenti

Il comportamento del personale della Biblioteca è improntato al rispetto, alla cortesia e alla disponibilità nei confronti dell'utente.

3.4 Comportamento degli utenti

Ogni utente ha il diritto di usufruire dei servizi della Biblioteca osservando norme di buona educazione e corretto comportamento nei confronti del personale della Biblioteca e degli altri utenti. In presenza di comportamenti non conformi a quanto appena precisato, il personale della Biblioteca ha facoltà di invitare l'utente ad uscire dalla Biblioteca.

In presenza di ripetute contestazioni di comportamenti non conformi da parte dell'utente, il Responsabile del Servizio può disporre la sospensione temporanea o permanente dal prestito e l'esclusione dall'accesso alla Biblioteca; tale provvedimento dovrà essere motivato e comunicato per iscritto all'interessato.