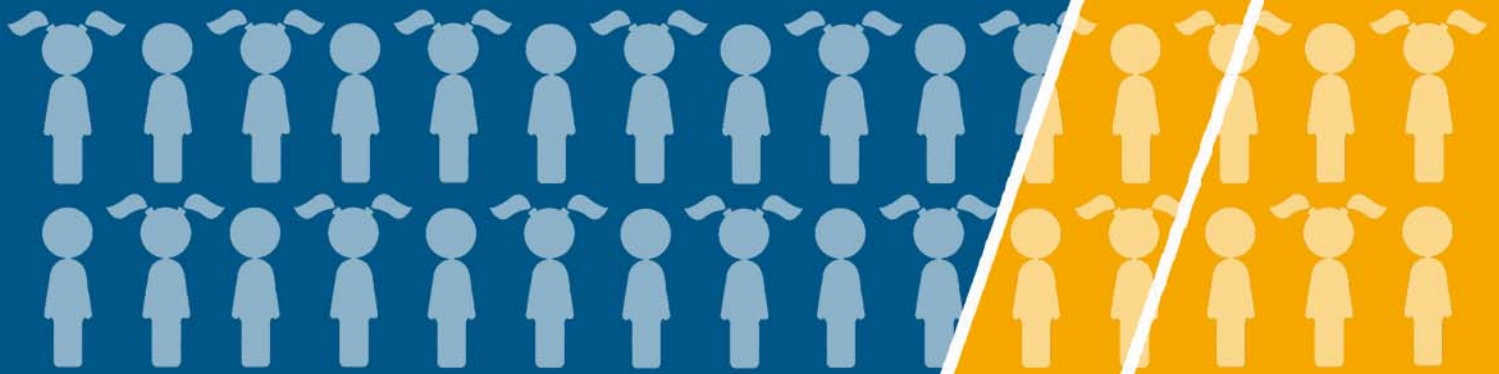




Comune di Cisterna di Latina

# CARTA DEI SERVIZI



## DELLA BIBLIOTECA COMUNALE



## LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è lo strumento che delinea e rende noti i principi, le modalità di funzionamento e gli standard qualitativi dei servizi della biblioteca, per tutelare le esigenze della comunità di riferimento e favorirne la partecipazione attiva.

Essa rende evidente l'impegno della biblioteca nel fornire informazioni chiare sulle modalità di erogazione dei servizi e della relativa qualità, in conformità agli standard di settore. Inoltre interviene sulla chiarezza del rapporto fra biblioteche e comunità e sulle strategie di miglioramento continuo del servizio, contribuendo a rendere espliciti diritti e doveri di tutti coloro che usufruiscono dei servizi della biblioteca.

La Carta è sottoposta ad aggiornamento annuale.

### I PRINCIPI

#### I principi generali

I principi ispiratori della Biblioteca sono contenuti nel *Manifesto Unesco sulle Biblioteche Pubbliche* (1994) e nelle *Linee Guida IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) /Unesco per lo sviluppo del servizio bibliotecario pubblico* (2001).

La Biblioteca di Cisterna, in quanto biblioteca pubblica, è un istituto finalizzato alla valorizzazione e promozione della conoscenza, dell'informazione e delle attività culturali che favoriscono la crescita delle persone e lo sviluppo economico e sociale della comunità, garantendo l'offerta culturale per tutti in quadro istituzionale ispirato alla libertà. La biblioteca comunale è il centro informativo locale che rende prontamente disponibile per i suoi utenti ogni genere di conoscenza e informazione. Offre risorse e servizi per soddisfare le esigenze individuali e collettive di informazione e sviluppo culturale, lo svago e l'impiego del tempo libero.

I servizi della biblioteca sono forniti sulla base dell'eguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di razza, nazionalità, genere, religione, lingua, disabilità, condizione economica e lavorativa e grado di istruzione, in particolare la biblioteca opera per l'affermazione di una prospettiva interculturale che ponga in valore le differenze culturali e la loro convivenza come fattore di civiltà; a tal fine fa propria e si impegna a realizzare l'ispirazione dell'art. 9 della Costituzione "La Repubblica promuove lo sviluppo della cultura e la ricerca scientifica e tecnica. Tutela il paesaggio e il patrimonio storico e artistico della Nazione".

In coerenza con i principi del *Manifesto Unesco per le biblioteche pubbliche* la biblioteca comunale mira a rendere i propri servizi accessibili, anche fisicamente, a tutti i membri della comunità. Promuove la collaborazione con le altre istituzioni educative e culturali e con i soggetti, singoli e associati, attivi sul territorio, e opera al fine di conservare e valorizzare la storia del territorio di Cisterna di Latina.

#### Principi di erogazione del servizio

I servizi sono erogati secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità.

- Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio saranno ampiamente e preventivamente annunciate, adoperandosi attivamente per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa dei servizi.
- Le raccolte e i servizi non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica o religiosa, né a pressioni commerciali
- La biblioteca pubblica offre i suoi servizi a tutti i cittadini del mondo che ad essa si rivolgono, con quelle limitazioni di carattere territoriale in relazione ai servizi di prestito e consultazione di internet in biblioteca, che si è ritenuto necessario introdurre per garantire un equo utilizzo da parte della collettività di riferimento.



- La biblioteca rispetta la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e delle letture preferite dai propri utenti.
- La biblioteca opera per garantire orari di apertura ampi e adeguati alle esigenze della comunità servita.
- Ogni eventuale riduzione di orario viene tempestivamente ed ampiamente comunicata al pubblico
- La Biblioteca mira a ricorrere anche alle innovazioni tecnologiche e digitali della comunicazione e dell'informazione per erogare i propri servizi bibliotecari e informativi in ogni momento e in ogni luogo, mettendoli a disposizione del maggior numero possibile di persone;
- La Biblioteca opera per rendere accessibile a tutti il proprio patrimonio documentario, cartaceo e digitale promuovendo l'apprendimento permanente lungo tutto l'arco della vita anche con azioni specifiche di *information literacy*.

### **Diritto di scelta**

Le raccolte e i servizi comprendono tutte le forme di documentazione disponibili su supporto sia cartaceo sia digitale, che rifletteranno gli orientamenti attuali e l'evoluzione della società, così come la memoria dell'immaginazione e degli sforzi dell'uomo, incoraggiando il dialogo interculturale.

La biblioteca si adopera con politiche di formazione degli utenti perché il diritto di scelta possa essere consapevolmente esercitato.

### **Partecipazione e trasparenza**

I soggetti erogatori, l'utenza e il personale sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta. La biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami. In generale, la forma più efficace di partecipazione degli utenti consiste nella pretesa che la Carta dei servizi sia pienamente rispettata.

La biblioteca opera per la semplificazione delle procedure ed una chiara e puntuale informazione sulle modalità di esecuzione.

Le condizioni soggettive richieste per l'iscrizione ai servizi della biblioteca pubblica saranno autocertificate previo accertamento dell'identità personale.

La biblioteca si adopera attivamente anche per organizzare occasioni periodiche di incontro fra l'utenza e i responsabili dell'erogazione dei servizi.

### **Efficienza, efficacia ed economicità. Misurazione e comunicazione**

Il funzionamento della biblioteca si ispira a principi di efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato), di efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza) ed economicità. La misurazione e verifica dei risultati deve essere costantemente attuata e portata a conoscenza del pubblico, gli standard professionali di servizio vengono rispettati, o comunque perseguiti. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza verranno monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze.



## LA BIBLIOTECA: STORIA E PATRIMONIO

La Biblioteca comunale di Cisterna di Latina è nel Centro di Cisterna con ingresso principale in Piazza San Pasquale e altro ingresso sul cortile di Palazzo Caetani.

La Biblioteca è aperta dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:30.

Il numero telefonico, attivo anche come fax, è il +39 0696834330, la pagina web della biblioteca (URL <http://opac.uniroma1.it/SebinaOpacRMS/Opac.do?sysb=RMSYN#0>) è direttamente accessibile dall'home page del sito istituzionale del Comune di Cisterna di Latina (URL <http://www.comune.cisterna-di-latina.latina.it/it/>).

L'indirizzo mail della biblioteca è [biblioteca@comune.cisterna.latina.it](mailto:biblioteca@comune.cisterna.latina.it)

### *Storia*

A Cisterna fin dagli anni '60 era presente una biblioteca comunale, come testimoniato sia da un registro inventariale databile al 1961 sia dai "Libri della vecchia biblioteca di Cisterna" che entrarono a far parte del patrimonio della nuova Biblioteca comunale a partire dal 1971. In tale anno l'Amministrazione comunale stabilì infatti di provvedere direttamente alla cura della Biblioteca, fino a quel momento gestita da un Centro di animazione culturale.

Venne preso in affitto in via Cairoli un ambiente al primo piano da destinare a "Biblioteca comunale" con l'attività delle prime bibliotecarie, le Dottoresse Domenica Cera e Luigia Gentili, nei successivi anni sostituite dagli operatori della cooperativa di volontariato CIAPS.

Nel corso degli anni '80 l'Amministrazione comunale acquisì Palazzo Caetani, e nel 1989, ultimati i lavori di ristrutturazione, alcuni ambienti vennero destinati ad ospitare la Biblioteca comunale al pianterreno di Palazzo Caetani, dove ancora si trova.

### *Strumenti per l'erogazione del servizio*

#### **Sede**

La biblioteca è situata all'interno di Palazzo Caetani e ha una localizzazione facilmente raggiungibile, al centro della città.

Superficie complessiva (inclusi servizi, magazzino e area lettura esterna in via di allestimento): 330 mq.

Posti a sedere: n. 36 adulti  
n. 6 bambini 3-6 anni  
n. 8 ragazzi 7-11 anni

Lo spazio dedicato alla sezione Ragazzi è separato dalla sala studio al fine di agevolare lo svolgimento delle differenti attività.

La biblioteca si impegna alla progressiva eliminazione delle barriere architettoniche, allo stato attuale garantisce l'accessibilità attraverso l'ingresso dal cortile interno di Palazzo Caetani e il bagno attiguo ugualmente accessibile dal cortile.



## **Aree esterne:**

Nelle immediate vicinanze della Biblioteca sono presenti aree di parcheggio, con un'ampia area di parcheggio gratuito sita in Via Bassi.

## **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 definite in rapporto alle concrete finalità di servizio, e verranno esplicitate nella Carta delle Collezioni, che sarà elaborata e approvata nel corso del 2018

## **Personale: autonomia e aggiornamento professionale**

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.

L'aggiornamento professionale del personale tecnico bibliotecario è un impegno che l'ente locale assume, garantendo interventi organici e regolari, ed è un compito del bibliotecario, che ad esso si dedica con continuità anche al di fuori di iniziative organizzate.

## **Cooperazione interbibliotecaria**

Con D.G.C. n. 4 del 18.01.2017 l'amministrazione comunale nell'anno 2017 ha provveduto all'Approvazione del protocollo d'intesa per la costituzione di un Sistema Culturale e la realizzazione del progetto "Sistema Culturale Integrato Contemporaneo (SCIC)" ai sensi della L.R. 26/2009. Il progetto specifico della biblioteca di Cisterna ha riguardato la prosecuzione dell'adesione alla piattaforma Rete Indaco.

# **SERVIZI**

## **Accesso**

In linea con i principi di uguaglianza e imparzialità, l'accesso alla biblioteca è libero, gratuito e aperto a tutti.

I minori di 18 anni possono liberamente accedere alla biblioteca, il loro comportamento ricade sotto la responsabilità dei genitori e in caso di comportamenti scorretti il personale della biblioteca può invitare i minori ad allontanarsi.

Il Dirigente del Settore può, dandone adeguata motivazione e con tempestiva comunicazione agli utenti:

- riservare temporaneamente l'accesso a specifiche categorie di utenti (ad esempio gruppi scolastici o partecipanti ad eventi culturali);
- escludere temporaneamente l'accesso agli spazi della biblioteca;
- riservare l'uso della biblioteca a particolari attività.

## **Letture e consultazione**

Il servizio di lettura e consultazione dei libri e documenti posseduti dalla biblioteca all'interno della stessa è libero, gratuito ed aperto a tutti.



La consultazione dei materiali a scaffale aperto è libera. Informazioni sulla collocazione dei materiali a scaffale vengono fornite a richiesta dal personale bibliotecario, che garantisce l'orientamento all'uso dei libri e delle risorse.

E' consentita la consultazione del materiale non esposto e collocato a deposito. Per la consultazione di tale materiale può essere necessaria la durata massima di due giorni lavorativi.

Sono permessi lo studio e la consultazione di libri propri nelle sale della biblioteca. In caso di sovraffollamento saranno privilegiate le esigenze degli utenti del servizio di consultazione e lettura dei libri e documenti posseduti dalla biblioteca

Documenti e risorse destinati a bambini e ragazzi sono collocati nella sezione Ragazzi, articolata nelle seguenti suddivisioni per fasce di età:

PL – Primi libri 0/5 anni

B – Bambini 6/8 anni

R – Ragazzi 9/12 anni.

Agli adolescenti è riservata la suddivisione YA – Young adult, dai 13 anni in su. Tale materiale affronta tematiche connesse alla crescita dell'essere umano, tra cui la sessualità e problematiche connesse all'adolescenza (droga, bullismo, violenza, etc.). I genitori o coloro che detengono la responsabilità genitoriale autorizzando l'iscrizione al servizio di prestito autorizzano anche il prestito del materiale liberamente scelto all'interno dello scaffale YA.

I minori possono consultare liberamente solo libri e documenti collocati negli spazi ad essi appositamente riservati, la consultazione dell'altro materiale è consentita solo con l'assistenza di parenti adulti o del personale della biblioteca.

La biblioteca cura con particolare attenzione la documentazione di interesse locale, collocata nella sezione Fondo locale.

La consultazione del materiale documentario appartenente al Fondo locale può essere consultato solo all'interno della Biblioteca, da parte di cittadini maggiorenni o minori accompagnati, con la vigilanza del personale della Biblioteca. Per consultare tale materiale è necessario compilare un modulo fornito dalla Biblioteca e disponibile on-line, possono essere richiesti in consultazione massimo 4 documenti al giorno.

Il lettore è tenuto a trattare con la massima cura tutti i materiali presi direttamente o ricevuti in consultazione. Nel caso in cui danni o atti di negligenza rendano il documento inutilizzabile per la consultazione, l'utente è tenuto al riacquisto immediato. Per i documenti fuori commercio, l'utente dovrà rifondere il valore di mercato del documento stesso. La biblioteca rimane proprietaria del documento danneggiato.

### **Reference e informazioni di comunità**

La biblioteca fornisce un servizio di reference, ovvero di assistenza individuale all'utenza e informazione, offrendo consulenze bibliografiche e assistenza alla consultazione dei cataloghi della biblioteca, dei cataloghi di altre biblioteche e delle banche dati che la biblioteca mette a disposizione.

Il servizio di informazione si propone di aiutare l'utente a utilizzare efficacemente gli strumenti informativi e comunicativi della biblioteca. Il personale offre il proprio aiuto nel rispetto dei differenti bisogni informativi e culturali degli utenti.

Il servizio di reference è gratuito.





L'attivazione del servizio di reference avviene immediatamente a seguito della richiesta dell'utente, anche verbale. Nel caso in cui l'informazione richiesta non sia reperibile in tempi brevi, l'utente è invitato a richiedere il risultato della ricerca dopo 3 giorni.

Qualora l'informazione richiesta non possa essere reperita in biblioteca, il bibliotecario fornisce le necessarie istruzioni affinché l'utente stesso possa rivolgersi ad altra istituzione in grado di soddisfare la richiesta.

La biblioteca si impegna a fornire assistenza al cittadino in rapporto ai servizi pubblici, le istituzioni locali, le organizzazioni sportive, educative, le attività culturali e altri aspetti dell'organizzazione sociale della comunità locale (informazione di comunità) in coordinazione con gli altri uffici e con il Servizio Comunicazione del Comune.

Per quanto riguarda ricerche scolastiche, tesine o tesi di laurea, la biblioteca indica all'utente gli strumenti informativi e bibliografici per procedere nella ricerca in modo autonomo. E' prevista la stampa gratuita degli esiti delle ricerche per un massimo di n. 4 pagine. Nel caso di quesiti medici, legali, informatici o comunque molto specifici si forniscono unicamente suggerimenti generali per eventuali approfondimenti ed eventuali indicazioni sulle sedi opportune per ottenere l'informazione desiderata.

La biblioteca effettua servizio di reference su richiesta telefonica a mezzo mail, e si impegna a rispondere entro 3 giorni.

### **Iscrizione in biblioteca**

L'iscrizione alla biblioteca è gratuita ed è necessaria per accedere al servizio di prestito, prestito interbibliotecario, e utilizzo di internet mediante i dispositivi informatici della biblioteca.

L'iscrizione alla biblioteca è riservata ai cittadini residenti e ai cittadini domiciliati a Cisterna, agli enti, istituzioni od associazioni con residenza o sede nel Comune di Cisterna ed alle biblioteche italiane, nonché a studenti iscritti nelle scuole di ogni ordine e grado di Cisterna e ai relativi docenti. L'iscrizione avviene mediante compilazione e firma della richiesta di iscrizione secondo il modello appositamente predisposto e l'accertamento dei dati anagrafici dell'utente; a tal fine il personale in servizio richiede la presentazione di un documento di identità, in corso di validità.

Particolari dati richiesti agli utenti (titolo di studio, tipologia utente, etc.) vengono utilizzati ai soli fini statistici, nel rispetto della vigente normativa sulla privacy; l'iscritto è tenuto a comunicare eventuali variazioni nei dati anagrafici.

Ad iscrizione avvenuta viene rilasciata una tessera che ha validità a tempo indeterminato, fino a revoca. Nella tessera è indicato il numero utente e lo username necessario ad accedere ai servizi online della biblioteca.

Disabili o degenti possono essere iscritti al prestito da un loro delegato, tramite presentazione di delega scritta secondo e presentazione di un documento valido, anche in fotocopia, del delegato e del delegante.

L'iscrizione alla biblioteca può essere richiesta a partire dal primo giorno di vita, l'iscrizione degli utenti da 0 a 18 anni è subordinata alla compilazione e firma della richiesta di iscrizione, secondo il modello appositamente predisposto, e all'accertamento dei dati anagrafici di un genitore (o legale tutore) del minore, che comunicherà anche i dati anagrafici del minore ed autorizzerà lo stesso ad iscriversi al servizio bibliotecario.

Al fine di consentire l'iscrizione al servizio ed il prestito di libri e al servizio internet nel corso delle visite scolastiche in biblioteca o in caso di impossibilità dei genitori o legali tutori ad accompagnarli, i minori dovranno recare con sé il modulo di iscrizione precompilato e sottoscritto con fotocopia di documento di identità del genitore o tutore in corso di validità.

### **Internet**

La Biblioteca, in linea con le indicazioni IFLA, garantisce l'accesso pubblico ad internet al fine di rendere prontamente disponibile per gli utenti ogni genere di conoscenza ed informazione, e garantire attraverso il libero accesso ad internet la libertà di accesso all'informazione per tutti i membri della comunità senza discriminazioni di qualsiasi condizione.



La biblioteca sostiene il diritto di ogni utente di cercare informazioni di propria scelta. La biblioteca si impegna, nei limiti delle proprie risorse, a promuovere attivamente e agevolare un accesso responsabile a informazioni di qualità per tutti gli utenti, tuttavia essa non è responsabile dei contenuti offerti dalla navigazione in rete, pur fornendo all'utente assistenza per il vaglio critico delle informazioni reperite, compatibilmente con i carichi di lavoro contingenti.

Il servizio internet mediante utilizzo dei dispositivi informatici di proprietà della Biblioteca è gratuitamente utilizzabile da tutti gli utenti iscritti alla biblioteca; i minori devono essere autorizzati da un genitore o da chi ne fa le veci.

Il personale della biblioteca assicura a tutti gli utenti l'assistenza di base per l'attivazione della connessione internet e la navigazione, compatibilmente con i carichi di lavoro contingenti.

Il servizio internet mediante utilizzo dei dispositivi informatici di proprietà della Biblioteca rende gratuitamente disponibili le seguenti funzioni:

- consultazione siti e pagine Web non bloccati dal software di filtro adottato dal Comune di Cisterna di Latina;
- consultazione posta elettronica limitata solo all'utilizzo della posta Web con esclusione dei software di gestione della posta come Outlook, che necessitano di configurazioni degli Account;
- stampa gratuita degli esiti delle ricerche per un massimo di n. 4 pagine;
- scaricamento di file dalla rete (download);

Il servizio internet mediante utilizzo dei dispositivi informatici di proprietà della Biblioteca non rende disponibili le seguenti funzioni:

- caricamento di file in rete (upload) ad eccezione delle procedure di iscrizione telematica per ragioni di studio o lavoro;
- installazione o esecuzione sul pc della biblioteca di software (programmi, plugin, etc.);
- salvataggio dei dati direttamente sul dispositivo o pc della Biblioteca (nel caso avvenga non si garantisce in alcun modo la conservazione dei dati);
- accesso a social network, attività commerciali, sottoscrizioni di abbonamenti o acquisti di ogni tipo;
- salvataggio di dati direttamente su supporti esterni al dispositivo utilizzato

La biblioteca salvaguarda la riservatezza dei percorsi di ricerca degli utenti, da loro compiuti durante la navigazione in rete, attraverso lo svuotamento automatico della cronologia web e della memoria cache.

Al fine di garantire pari opportunità di accesso, ogni utente ha a disposizione 30 minuti al giorno di connessione ad internet mediante i dispositivi di proprietà della biblioteca.

L'utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente a norma delle vigenti leggi, dell'uso di Internet incluse le conseguenze che possono derivare dalla violazione degli accessi protetti, del copyright e delle licenze d'uso. E' ugualmente responsabile del corretto utilizzo della postazione fissa per l'accesso ad internet, ed è vietato alterare, rimuovere o danneggiare le configurazioni del software e dell'hardware dei computer della biblioteca. L'installazione di software sui computer della biblioteca, sia prelevato dalla rete sia residente su altri supporti, è severamente vietata agli utenti ed è permessa unicamente al personale della biblioteca.

La Biblioteca si riserva di denunciare l'utente alle autorità competenti per le attività illecite o illegali dallo stesso eventualmente compiute.

In particolare, durante l'utilizzo di internet, è vietato:

- Svolgere qualsiasi attività che sia in contrasto con la normativa italiana ed europea;
- Accedere a siti che per contenuti e immagini siano in contrasto con le finalità pubbliche del servizio;
- Inviare messaggi di posta elettronica recando disturbo ad altri utenti della rete e secondo modalità indiscriminate (spamming);
- Svolgere qualsiasi attività intesa ad eludere o ingannare i sistemi di controllo, di accesso e/o sicurezza di qualsiasi server interno o pubblico;
- Usare meccanismi o strumenti di qualsiasi natura atti ad eludere gli schemi di protezione da copia abusiva del





software, a rivelare password, ad identificare eventuali vulnerabilità della sicurezza dei vari sistemi, a decrittare file crittografati o a compromettere la sicurezza della rete in qualsiasi modo.

L'uso improprio del servizio e la violazione delle modalità di accesso autorizzano il personale della Biblioteca a interrompere la sessione in corso ed eventualmente a sospendere l'utente dall'accesso al servizio.

La violazione degli obblighi di cui alle presenti modalità può comportare, rispetto alla gravità:

- interruzione della sessione;
- sospensione o esclusione dall'accesso al servizio;
- denuncia alle autorità competenti;
- risarcimento danni causati alla rete, all'hardware, al software o alle configurazioni della postazione della biblioteca.

L'utente è tenuto a rifondere le spese sostenute per ripristinare il funzionamento delle apparecchiature, del software o delle configurazioni, dal medesimo danneggiati.

L'accesso al servizio internet mediante wi-fi in biblioteca è gratuitamente assicurato, senza limiti di orario, attraverso l'intervento "Open Cisterna" finanziato con i fondi POR-FESR Regione Lazio 2007-2013 nell'ambito del programma PLUS. L'accesso è mediato dal firewall individuato dall'Ente, che filtra la visualizzazione dei siti web mediante codici di sicurezza. La biblioteca non gestisce direttamente tale servizio e non è pertanto responsabile di eventuali malfunzionamenti.

### **Servizio di prestito**

Il servizio di prestito è una funzione centrale della biblioteca pubblica. Il prestito è gratuito, personale, non può essere trasferito ad altri e deve concludersi con la restituzione dei documenti alla biblioteca entro il termine di scadenza.

Il servizio di prestito è gratuito ed è rivolto a tutti gli utenti iscritti alla biblioteca; i minori devono essere autorizzati da un genitore o da chi ne fa le veci.

Sono esclusi dal prestito:

- i documenti conservati nel Fondo locale;
- le pubblicazioni rare, di pregio o in precario stato di conservazione;
- opere di consultazione come enciclopedie, codici giuridici, dizionari;
- documenti esplicitamente segnalati dal personale (ad esempio puzzle o pop-up particolarmente delicati).

Il prestito viene concesso per un massimo di 30 giorni. E' possibile prorogare il prestito di altri 15 giorni. Il prestito viene concesso per un massimo di due volumi a persona.

A scuole, ospedali, case famiglia e simili si effettua il prestito collettivo di un numero di documenti pari al numero delle persone componenti il gruppo. L'iscrizione è intestata all'ente che delega un proprio rappresentante quale responsabile dei documenti presi in prestito.

In caso di ritardo nella restituzione dei documenti avuti in prestito, anche interbibliotecario, l'utente che danneggia o non restituisce il documento avuto in prestito, anche interbibliotecario, deve acquistarne e consegnare alla biblioteca una nuova copia oppure, se ciò non fosse possibile, un altro documento di pari valore, indicato dal responsabile della biblioteca.

L'utente sarà sospeso da tutti i servizi finché non avrà risarcito il danno, e tale sospensione è comunicata a tutte le altre biblioteche appartenenti al polo bibliotecario cui la Biblioteca di Cisterna appartiene.



La biblioteca sollecita telefonicamente gli utenti in ritardo con la restituzione per n. 4 volte. Entro 1 mese dall'ultimo sollecito telefonico segue comunicazione scritta inviata a mezzo mail o posta ordinaria con preavviso di sospensione, che avverrà dopo 10 giorni dall'invio della comunicazione.

Il prestito delle risorse digitali messe a disposizione dalla biblioteca mediante il servizio di biblioteca digitale (su piattaforme di *digital lending*) è riservato agli utenti iscritti alla biblioteca, ed è regolato in base alle modalità di funzionamento delle specifiche piattaforme.

Attualmente la Biblioteca aderisce alla piattaforma digitale ReteIndaco della Ditta Data Management PA. Dalla piattaforma è possibile accedere a diverse tipologie di risorse digitali come ebook, musica, video, dizionari, film, corsi di lingue, audiolibri, e-learning, videogiochi e banche dati.

L'eBook è un libro in formato digitale a cui si può avere accesso mediante computer e dispositivi mobili, come smartphone, tablet e dispositivi appositamente ideati per la lettura di testi lunghi in digitale, detti eReader (*ebook reader*).

Il prestito digitale degli eBook è riservato a tutti gli utenti iscritti alla biblioteca. Sono presenti tre tipologie di eBook in formato testuale:

- EPUB protetto con DRM Adobe: ogni lettore può prendere in prestito fino a due eBook per 14 giorni ciascuno non prorogabili e non restituibili prima della scadenza, è possibile prenotare gli eBook già in prestito. Si ricorda che i dispositivi Kindle non supportano il DRM Adobe quindi non possono essere utilizzati per la lettura di questi eBook. Sono disponibili anche gli eBook accessibili selezionati nell'ambito del Progetto LIA a cui aderisce il network ReteINDACO.
- PDF FREE: eBook non soggetto a vincoli, scaricabile liberamente su tutti i dispositivi e disponibile illimitatamente fino alla sua rimozione. Questa tipologia appartiene a biblioteche digitali come il Progetto Gutenberg e Liber Liber.
- STREAMING: eBook fruibile direttamente on line, attraverso la connessione alla rete (internet).

Se l'ebook è in formato PDF può essere letto su ogni dispositivo; se in formato EPUB, può essere letto sulla maggior parte dei dispositivi di lettura (tablet o smartphone, computer, e-reader con esclusione di Kindle)

La guida dettagliata relativa al servizio di prestito digitale è consultabile sul sito della biblioteca all'indirizzo (URL <http://opac.uniroma1.it/SebinaOpacRMS/Opac.do?sysb=RMSYN#0>) dalla sezione INFO.

### **Prestito interbibliotecario e document delivery**

Il servizio di prestito interbibliotecario assicura all'utente che ne fa richiesta il reperimento dei volumi non posseduti dalla biblioteca, ottenendone prestito da parte di altri istituti culturali.

Il servizio di document delivery fornisce agli utenti fotocopie di documenti reperiti presso altre biblioteche.

I servizi vengono effettuati nel rispetto delle norme vigenti in materia di diritto d'autore e della corretta conservazione del materiale stesso. Per poter usufruire del servizio di prestito interbibliotecario occorre presentare la tessera di iscrizione alla biblioteca. Per i minori di 18 anni è richiesta l'autorizzazione al prestito interbibliotecario da parte di chi esercita la potestà.

Il prestito interbibliotecario viene concesso per un massimo di 2 documenti per utente e fino ad un massimo di 30 gg., salvo diversa durata fissata dalla biblioteca prestante. Le spese relative al prestito interbibliotecario richiesto ad altre biblioteche sono a totale carico dell'utente beneficiario e sono da pagarsi prima dell'invio del



materiale da parte della biblioteca cui è stata inviata la richiesta. Il costo del servizio consiste nel rimborso delle spese postali per il reinvio del documento da parte della biblioteca di Cisterna, cui vanno aggiunti gli eventuali costi variabili stabiliti dalle biblioteche per l'invio del documento e per il prestito stesso.

Il lettore viene avvertito immediatamente dell'arrivo dei documenti richiesti, se l'utente che ha prenotato una o più opere in prestito interbibliotecario non si presenta per il ritiro entro i 10 giorni successivi all'arrivo del libro, lo stesso viene restituito alla biblioteca che lo ha concesso, senza nessun obbligo di restituzione delle spese del servizio.

Il Dirigente del Settore ha facoltà di richiedere, per eccezionali motivi ed in qualsiasi momento, la restituzione immediata di un documento concesso a prestito, anche qualora il prestito non sia scaduto, al richiedente

### **Servizio di riproduzione**

La biblioteca non effettua servizio di riproduzione in fotocopia ovvero con altri mezzi (fotografia, scannerizzazione, hardcopy ecc.).

### **Suggerimenti d'acquisto**

La biblioteca accetta suggerimenti d'acquisto da parte dei lettori, mettendo a disposizione degli utenti il registro dei desiderata. E' inoltre possibile inviare tali suggerimenti per posta elettronica all'indirizzo [biblioteca@comune.cisterna.latina.it](mailto:biblioteca@comune.cisterna.latina.it)

In linea di massima i documenti proposti dai lettori vengono acquistati in coerenza con la natura delle raccolte, le finalità della biblioteca e le disponibilità finanziarie. Nella Carta delle Collezioni, in via di elaborazione, verrà più precisamente definita e condivisa con i lettori la fisionomia bibliografica delle raccolte della biblioteca.

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

La biblioteca segnala le novità editoriali e le recenti acquisizioni sia nel catalogo on line (OPAC), sia predisponendo uno scaffale con i libri acquistati negli ultimi 6 mesi.

Sono predisposte proposte di lettura attraverso l'allestimento di scaffali tematici e la segnalazione degli stessi sul sito internet e sui social media istituzionali della biblioteca (facebook, instagram in fase di avvio, etc.).

La biblioteca organizza attività di promozione della lettura, mostre e iniziative culturali in collaborazione con le istituzioni culturali ed educative del territorio. Nell'ambito dei rapporti di collaborazione attivi sul territorio, gli enti e le associazioni di volontariato potranno presentare proposte per lo svolgimento di iniziative culturali e d'interesse pubblico coerenti con le finalità della stessa biblioteca comunale, tali da arricchirne l'offerta culturale. Ad ogni proposta viene data risposta motivata entro 20 giorni.

La biblioteca è attivamente impegnata nella promozione del programma nazionale Nati per Leggere, in collaborazione con il gruppo locale di volontari Nati per Leggere di cui è parte attiva. Nel 2016 è stato infatti stilato un protocollo di intesa con l'ASL Distretto Aprilia-Cisterna e il coordinamento regionale Nati per Leggere per il sostegno alla lettura ad alta voce in famiglia fin dai primi mesi di vita. Ogni iniziativa viene divulgata sul sito internet e sui social media istituzionali della biblioteca (facebook, instagram, etc.)

### **Donazioni**

La biblioteca può accettare donazioni documentarie da parte di privati cittadini, enti e Associazioni, nel caso in cui la loro acquisizione sia coerente con la natura e le finalità della biblioteca, in particolare quando arricchiscano e integrino le collezioni già presenti o servano a colmare lacune nei fondi esistenti. Le donazioni direttamente accettate dalla biblioteca vengono inventariate ed entrano a far parte del suo patrimonio documentario, per essere messi a disposizione di tutti.



La biblioteca mette a disposizione per gli utenti, vicino l'ingresso, lo scaffale del libero scambio, dove ciascuno può portare o prendere libri a proprio piacimento. I libri sullo scaffale del libero scambio non sono inventariati e non appartengono alla biblioteca.

Il personale si riserva tuttavia di controllare giornalmente lo scaffale, nel caso si trovi materiale coerente con la natura e le finalità della biblioteca, che in particolare arricchisca e integri le collezioni già presenti o serva a colmare lacune. Tali materiali verranno dunque inventariati, ed entreranno a far parte del patrimonio della biblioteca per essere messi a disposizione di tutti.

La biblioteca non mette a disposizione periodici e quotidiani su supporto cartaceo. Nella piattaforma digitale Rete Indaco possono essere messi a disposizione, su richiesta dell'utenza in valutazione del costo finanziario, periodici disponibili in formato digitale.

### **Raccolte speciali**

La biblioteca cura in particolar modo la raccolta delle pubblicazioni, su ogni tipo di supporto, che documentino la storia e la vita culturale sociale ed economica del territorio. La consultazione della documentazione conservata nella sezione Fondo Locale e dei materiali rari, antichi, o di pregio collocati a Deposito è consentita dietro compilazione dell'apposita modulistica e presentazione del documento di identità per gli utenti non iscritti in biblioteca.

I documenti delle raccolte speciali sono esclusi sia dal prestito personale che da quello interbibliotecario. Consultazione e riproduzione dei documenti conservati nelle sezioni speciali sono sottoposte alla normativa vigente su conservazione e tutela, diritto d'autore e protezione dei dati personali.

Si ricorda che la legge stabilisce in settant'anni la durata dei diritti di utilizzazione economica, compreso il diritto esclusivo dell'autore in merito alla messa a disposizione dell'opera al pubblico sul web. La legge contempla la libertà di citazione per uso di critica o di discussione fra le eccezioni e limitazioni ai diritti d'autore.

### **Servizi per bambini e ragazzi**

L'uso della sezione ragazzi è un servizio gratuito e aperto a tutti i bambini, ai ragazzi e ai loro genitori, agli insegnanti, educatori ed animatori, indipendentemente da etnia, sesso, condizioni sociali, capacità e abilità personali.

I bambini al di sotto di 10 anni devono essere accompagnati da un genitore adulto, responsabile delle scelte e del corretto uso dei materiali da parte del minore. I minori non accompagnati possono consultare liberamente solo libri e documenti collocati negli spazi ad essi appositamente riservati, la consultazione dell'altro materiale è consentita solo con l'assistenza di parenti adulti o del personale della biblioteca. I genitori sono responsabili delle scelte e del corretto uso dei servizi e dei materiali da parte dei loro figli.

Il personale della biblioteca non è responsabile direttamente della vigilanza e dell'uscita dei bambini dai locali della biblioteca, declinando ogni responsabilità qualora il minore non sia assistito dal genitore che lo accompagna.

In considerazione delle particolari esigenze dell'utenza più giovane la biblioteca organizza servizi specifici rivolti ai bambini e ai ragazzi, a partire dalla prima infanzia e per tutto l'arco dell'età dell'obbligo scolastico. I servizi, articolati anche in considerazione delle diverse fasce d'età, tendono all'obiettivo prioritario di offrire la massima accessibilità al fine di promuovere la libera creatività, l'autonomia di scelta e lo sviluppo delle capacità espressive, critiche e conoscitive dei bambini e dei ragazzi.

Particolare attenzione è riservata al mondo della scuola. Il prestito alle classi scolastiche effettuato dai servizi per i ragazzi può prevedere deroghe sia per il numero di documenti che per i limiti di durata.



## **Raccolte per minoranze etniche e linguistiche e servizi interculturali**

La biblioteca si attiva per conoscere le esigenze di eventuali minoranze etniche e linguistiche e predispongono raccolte speciali in lingua. Una speciale promozione della biblioteca viene effettuata verso i cittadini stranieri. La biblioteca pubblica opera per l'affermazione di una prospettiva interculturale che ponga in valore le differenze culturali e la loro convivenza come fattore di civiltà.

## **Servizi speciali**

La biblioteca riserva attenzione a utenti con particolari problemi, ad esempio non vedenti e ipovedenti, anche con una selezione di materiali specifici, su supporto sia cartaceo che digitale. Nella biblioteca digitale Rete Indaco sono disponibili gli e-book del progetto LIA, accessibili per persone non vedenti e ipovedenti.

## **TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI**

### **Gestione delle criticità**

Tutti gli utenti possono segnalare eventuali disservizi riscontrati o fornire suggerimenti per migliorare i servizi erogati. Reclami e segnalazioni possono pervenire in forma verbale direttamente o telefonicamente al personale della biblioteca o in forma scritta mediante l'apposito modulo reperibile in biblioteca e sulla pagina web. Ai reclami verrà data motivata risposta entro e non oltre 15 giorni dalla presentazione del reclamo e nella forma richiesta dall'utente.

### **Rapporto con gli utenti**

Durante il servizio il personale è munito di cartellino di riconoscimento e nelle comunicazioni personali o telefoniche si qualifica con il proprio nome e cognome.

Il personale può allontanare o sospendere dai servizi chi arrechi disturbo o mantenga comportamenti scorrenti verso gli altri utenti, i documenti e gli arredi della biblioteca, il personale stesso. Il responsabile della biblioteca può concedere deroghe alle modalità di erogazione dei servizi, in considerazione di singole situazioni e necessità particolari.

### **Informazione e partecipazione**

Con periodicità prefissata, la biblioteca si impegna ad effettuare indagini presso la propria utenza per acquisirne il giudizio sulla quantità e qualità dei singoli servizi erogati ed in generale sulla qualità del servizio fornito.

## **PROGETTI DI MIGLIORAMENTO**

- La biblioteca intende aumentare la percentuale complessiva degli iscritti al servizio di prestito sia attraverso progetti educativi da proporre per l'a.s. 2017/2018 alle istituzioni scolastiche site sul territorio comunale, sia attraverso mirate campagne di comunicazione sui social media. Specifiche fasce di orario verranno destinate alle visite delle scuole.

- La biblioteca intende avviare e sostenere, a partire dal mese di gennaio 2018, un più organico piano editoriale della comunicazione online, che includa il sito web, la pagina Facebook e la pagina Instagram.



- In riferimento al progetto “Nati per Leggere” l’Amministrazione comunale si impegna, per l’anno 2018, all’avvio delle procedure per l’apertura di un punto Nati per Leggere direttamente accessibile dal cortile interno di Palazzo Caetani con l’assegnazione del relativo spazio alla biblioteca comunale.

- L’amministrazione comunale si impegna, per l’anno 2018 a curare l’allestimento dell’ area di lettura esterna sita nel cortile interno di Palazzo Caetani.

## DATI E INDICATORI ANNO 2017

### Dati complessivi patrimonio documentario della biblioteca al 30.11.2017

Risorse documentarie analogiche possedute	
a) Risorse bibliografiche moderne (pubblicate dopo il 1830) inventariate al 30.11.2017	20.201
b) Risorse bibliografiche antiche (pubblicate prima del 1830) inventariate al 30.11.2017	9
<b>c) Patrimonio complessivo di risorse bibliografiche (antiche e moderne) come da serie principale dei registri inventariali cartacei al 30.11.2017 (a+b)</b>	<b>20.210</b>
d) Risorse bibliografiche moderne presenti in biblioteca e inventariate nel registro cartaceo databile al 1961	+ 83
e) Risorse bibliografiche moderne scartate in seguito a D.G.C. n. 196/2014	- 549
<b>Totale patrimonio complessivo di risorse bibliografiche inventariate (antiche e moderne) al 30.11.2017 (c + d - e)</b>	<b><u>19.744</u></b>
Totale patrimonio complessivo risorse bibliografiche catalogate al 30.11.2017	14.735
<b>Risorse documentarie digitali disponibili temporaneamente in remoto sulla piattaforma Rete Indaco e accessibili dal catalogo SEBINA YOU al 30.11.2017</b>	<b><u>130.082</u></b>
Spesa complessiva destinata all’incremento patrimonio documentario della biblioteca imputata sul Bilancio comunale esercizio finanziario 2017 (risorse analogiche e digitali)	€ 5.164,57

### Dati complessivi utenti e movimenti al 30.11.2017

Numero complessivo degli abitanti in base a dati ISTAT al 31.12.2016	36.927
Numero complessivo prestiti dal 01/01/2017 al 30/11/2017	2.045
Numero utenti iscritti in biblioteca al 30/11/2017	1.598
Numero utenti attivi in biblioteca dal 01/01/2017 al 30/11/2017	420





# *MODULISTICA*



## MODULO DI ISCRIZIONE ALLA BIBLIOTECA COMUNALE DI CISTERNA DI LATINA

(\* dati obbligatori per la gestione informatizzata dei dati utenti)

\*IL/LA

SOTTOSCRITTO/A.....

\*Luogo e data di  
nascita.....

\* Residente a ..... \* Prov. .... \* CAP.....

\*Via/p.zza..... \*  
n°.....

\* Cellulare ..... \* Telefono fisso ..... \* e-  
mail.....

\* *DOCUMENTO D'IDENTITÀ* tipo.....

n°.....

Rilasciato da..... il ..... valido fino al .....

\*Tipologia utente (non occupato, impiegato, operaio, agricoltore, commerciante, professionista, studente  
universitario, etc).....

Il/la sottoscritto/a chiede di essere iscritto al servizio bibliotecario comunale e si impegna ad osservare le norme  
d'uso ed i regolamenti della Biblioteca comunale di Cisterna di Latina ed a comunicare ogni eventuale variazione di  
residenza, domicilio o di recapito telefonico.

Il/la sottoscritto/a assume l'impegno di tenere con cura libri e documenti, come cosa propria, e di restituirli  
tempestivamente

Data, \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

Il/la sottoscritto/a richiede di fruire del servizio Internet presso le postazioni riservate al pubblico, assumendo ogni  
responsabilità dell'uso che lo stesso ne farà e di ogni danno eventualmente procurato. Dichiaro di essere a  
conoscenza che l'utilizzo scorretto dei servizi e il mancato rispetto delle modalità può comportare la sospensione o  
esclusione dal servizio e la denuncia alle autorità competenti.

Il sottoscritto/a dichiara di essere a conoscenza che la Biblioteca, in ogni caso, non è responsabile dei contenuti  
offerti dalla navigazione in rete.

Il/la sottoscritto/a solleva l'Amministrazione Comunale e il personale della Biblioteca da qualsiasi  
responsabilità per qualsiasi evento subito in proprio o arrecato a terzi durante o a seguito  
dell'utilizzazione del collegamento a Internet a mezzo postazione della Biblioteca.

Data, \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

### INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL D.LGS 196/2003 CONCERNENTE "CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Il/la sottoscritto/a dichiara di essere stato informato ai sensi del D.Lgs. 196/2003, ed autorizza al trattamento dei  
dati comunicati nel presente modulo, anche con strumenti informatici attraverso l'inserimento nel sistema SOL,  
esclusivamente nell'ambito dei procedimenti attinenti ai servizi resi dalla biblioteca comunale e dal Polo bibliotecario  
della Regione Lazio.

Il responsabile del trattamento dei dati raccolti con la presente iscrizione è P.O. G. De Luca

Il responsabile del procedimento ai sensi dell'art.8 Legge 241/1990 è P.O. G. De Luca

Data, \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_



**MODULO DI ISCRIZIONE PER UTENTI MINORENNI ALLA BIBLIOTECA COMUNALE DI CISTERNA DI LATINA**

(\* dati obbligatori per la gestione informatizzata dei dati utenti)

\*IL/LA SOTTOSCRITTO/A.....

\*Luogo e data di nascita.....

\* Residente a ..... \* Prov. .... \* CAP.....

\*Via/p.zza..... \*  
n°.....

\* Cellulare ..... \* Telefono fisso ..... \* e-mail.....

\* *DOCUMENTO D'IDENTITÀ* tipo.....  
n°.....

Rilasciato da..... il ..... valido fino al .....

in qualità di GENITORE/GENITRICE o TUTORE/TUTRICE di persona minorenni, al fine di ottenere il rilascio della tessera d'iscrizione per il/la minore e presa visione della normativa relativa la funzionamento della biblioteca comunale comunica i seguenti DATI PERSONALI DEL/DELLA MINORE

\* Cognome e nome.....

\* SESSO M  F  \* Luogo e data di nascita .....

\* Titolo di studio .....

Residente a (\* se la residenza è diversa da quella del genitore/genitrice o tutore/tutrice)

Comune ..... Prov. .... CAP .....

Via/p.zza.....n° .....

\*Tipologia utente (bambino in età prescolare, alunno elementari medie, alunno superiori, etc.).....

presa visione della normativa relativa al funzionamento della biblioteca comunale autorizza (COGNOME E NOME).....ad iscriversi al servizio bibliotecario comunale al fine di ottenere il rilascio della tessera d'iscrizione e si impegna ad osservare le norme d'uso ed i regolamenti della Biblioteca comunale di Cisterna di Latina ed a comunicare ogni eventuale variazione di residenza, domicilio o di recapito telefonico.

Il/la sottoscritto/a dichiara essere a conoscenza e di accettare il fatto che gli operatori della biblioteca non saranno mai e in alcun modo responsabili delle scelte di lettura in sede o a domicilio operate dall'utente nell'ambito dell'utilizzo della propria tessera personale.

Data, \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_



\* AUTORIZZAZIONE ALL'USO AUTONOMO DI INTERNET DA PARTE di (COGNOME e NOME).....

SÌ  NO

Il/la sottoscritto/a autorizza a fruire del servizio Internet presso le postazioni riservate al pubblico, assumendomi ogni responsabilità dell'uso che lo stesso ne farà e di ogni danno eventualmente procurato

Il/la sottoscritta dichiara di essere a conoscenza che l'utilizzo scorretto dei servizi e il mancato rispetto delle modalità può comportare la sospensione o esclusione dal servizio e la denuncia alle autorità competenti.

Il sottoscritto/a dichiara di essere a conoscenza che gli operatori della biblioteca non vigileranno sulla consultazione di internet che la Biblioteca, in ogni caso, non è responsabile dei contenuti offerti dalla navigazione in rete.

Il/la sottoscritto/a sollevare l'Amministrazione Comunale e il personale della Biblioteca da qualsiasi responsabilità per qualsiasi evento subito in proprio o arrecato a terzi durante o a seguito dell'utilizzazione del collegamento a Internet a mezzo postazione della Biblioteca.

Data, \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL D.LGS 196/2003 CONCERNENTE "CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Il/la sottoscritto/a dichiara di essere stato informato ai sensi del D.Lgs. 196/2003, ed autorizza al trattamento dei dati comunicati nel presente modulo, anche con strumenti informatici attraverso l'inserimento nel sistema SOL, esclusivamente nell'ambito dei procedimenti attinenti ai servizi resi dalla biblioteca comunale.

Il responsabile del trattamento dei dati raccolti con la presente iscrizione è P.O. G. De Luca

Il responsabile del procedimento ai sensi dell'art.8 Legge 241/1990 è P.O. G. De Luca

Data, \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_



## MODULO DI RICHIESTA CONSULTAZIONE DEI DOCUMENTI DEL FONDO LOCALE

Alla Biblioteca Comunale di Cisterna di  
Latina

ANNO .....  
N. PROGRESSIVO .....

Il /la sottoscritto/a \_\_\_\_\_ nato/a a \_\_\_\_\_

il \_\_\_\_\_ residente a \_\_\_\_\_ in Via \_\_\_\_\_

tel. \_\_\_\_\_ cell. \_\_\_\_\_ e mail \_\_\_\_\_

CHIEDE

di consultare, presso la Biblioteca Comunale di Cisterna di Latina, i seguenti documenti del Fondo Locale:

N.	TITOLO	AUTORE	COLLOCAZIONE	N.INVENTARIO

Data .....

FIRMA

.....

Per ricevuta L'ADDETTO \_\_\_\_\_



## Biblioteca comunale di Cisterna di Latina

FONDO LOCALE  
DATI RELATIVI ALLE CONSULTAZIONI EFFETTUATE  
dal Signor/ra \_\_\_\_\_

anno \_\_\_\_\_ N. Progres. \_\_\_\_\_

DATA	ORARIO dalle ore----- alle ore -----	DOCUMENTO	FIRMA ADDETTO

Cisterna di Latina, \_\_\_\_\_

L'ADDETTO \_\_\_\_\_





## MODULO PER RECLAMI – SUGGERIMENTI – SEGNALAZIONI

Gentile utente,

Se qualche servizio della biblioteca non è soddisfacente la preghiamo di specificare per quali ragioni, segnalando anche eventuali suggerimenti per migliorare i servizi già presenti.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

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

Nome.....Cognome ..... n. tessera biblioteca .....  
indirizzo... .. e-mail ..... Telefono .....  
Firma ..... Data ... ..

Indicando le proprie generalità l’utente dà l’assenso al trattamento dei dati personali ai sensi del D.lgs 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.

Data

---

Firma

---

