



Carta dei servizi

**delle biblioteche del
Comune di Modena**

1.1. Che cos'è la Carta dei servizi

“La Carta dei Servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore. Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione.” (Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”).

Il principio ispiratore della Carta dei Servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza.

La Carta dei Servizi è infatti uno strumento che:

- chiarisce diritti e doveri dell'ente, nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi
- presenta ai cittadini i servizi per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto
- individua gli obiettivi di miglioramento dei servizi

La Carta non è quindi una semplice “Guida ai Servizi comunali” ma:

- è una modalità di comunicazione tra il Comune e i cittadini e di tutela dei diritti di questi ultimi;
- è uno strumento di trasparenza, in quanto esplicita e formalizza il livello di prestazione di servizi erogati;
- si propone di costituire un “patto” concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali.

La Carta dei Servizi è redatta con riferimento alla seguente normativa:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (“Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici”);
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 (“Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”);
- il Decreto del Presidente Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 (“Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi”);
- il Decreto legislativo n. 286 del 30 luglio 1999, art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi”
- la Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”
- Il Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 “Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”
- L. 7 dicembre 2012, n. 213 Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 10 ottobre 2012, n. 174, recante disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali, nonché ulteriori disposizioni in favore delle zone terremotate nel maggio

2012. Proroga di termine per l'esercizio di delega legislativa

- Delibera Consiglio Comunale Comune di Modena n. 9757 4 febbraio 2013 "Regolamento dei controlli interni"
- Decreto legislativo n. 33 del 14 marzo 2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni".

Le Carte dei servizi, infine, rappresentano uno degli ambiti di attività del "Sistema qualità" del Comune di Modena, ovvero la messa a sistema delle iniziative e delle azioni relative alla qualità dei servizi.

Il Sistema Qualità è finalizzato a programmare e coordinare i progetti di miglioramento e prevede l'utilizzo di differenti strumenti di analisi e intervento: dall'applicazione dei modelli di eccellenza (es. C.A.F.) alla definizione di set di indicatori della performance, alla realizzazione di periodiche indagini di ascolto degli utenti.

Il Sistema Qualità è presidiato da un apposita unità organizzativa, in accordo con la Direzione generale e i diversi settori dell'ente. Tale unità si occupa di presidiare, coordinare e promuovere gli interventi e le azioni finalizzate al miglioramento della qualità dei servizi, definisce annualmente il "Piano della qualità", approvato con Delibera di Giunta Comunale, nel quale vengono stabiliti i principali progetti e i piani di miglioramento relativi ai servizi dell'ente in un'ottica di qualità e di miglioramento continuo.

1.2 Struttura della Carta dei servizi

La Carta dei servizi viene approvata dalla Giunta Comunale. Attraverso di essa i cittadini potranno conoscere e ricevere informazioni in merito a:

- i principi generali e gli obiettivi che guidano e orientano il servizio;
- la storia, l'identità e l'organizzazione del servizio;
- la descrizione dei singoli servizi offerti con i relativi indicatori e standard di qualità;
- le forme di partecipazione e di tutela dei cittadini-utenti;
- i progetti di miglioramento.

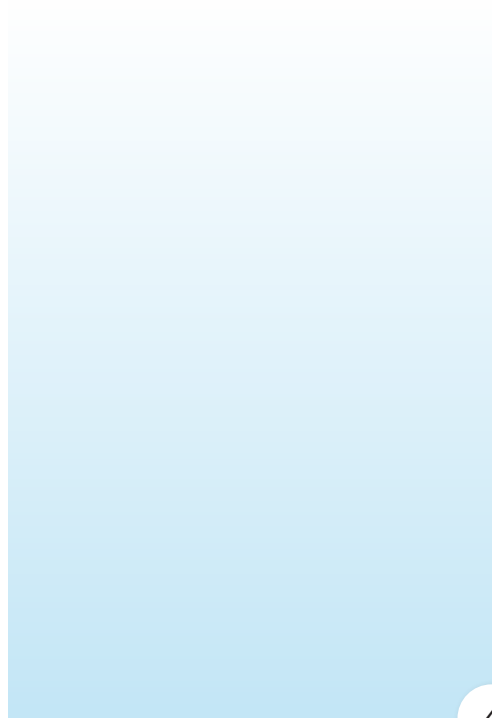
Tutte le Carte dei servizi del Comune di Modena possono essere scaricate in formato pdf dai siti web del Comune:

<http://www.comune.modena.it/il-comune/carte-dei-servizi>
www.comune.modena.it/qualitaente

1.3. Monitoraggio e valutazione della Carta dei Servizi

La Carta ha validità pluriennale; al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei Servizi e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento, e qualora dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito, il documento verrà periodicamente riesaminato ed aggiornato.

Il Comune di Modena realizza sistematicamente ricerche per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi; i risultati di tali ricerche sono presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta dei Servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.



Le Biblioteche comunali a Modena sono un servizio ben radicato in città, frequentato da numerosi cittadini di ogni età, aperto alle esigenze di studio, informazione, lettura, svago.

È in questo quadro che la Giunta comunale ha approvato la Carta dei servizi delle biblioteche; non solo ha dichiarato quali sono gli obiettivi, le priorità e i servizi prestati al livello di sviluppo attualmente raggiunto, ma ha anche inteso offrire ai cittadini modenesi l'opportunità di interagire con proposte di miglioramento per rendere i servizi bibliotecari sempre più capaci di corrispondere ai bisogni della nostra comunità.

Con questo patto esplicito si istituisce una modalità permanente di verifica e controllo sull'efficacia del lavoro delle biblioteche e si disegna, attraverso il coinvolgimento degli utenti, un percorso di crescita comune. Le biblioteche in tal modo si confermano una componente essenziale del tessuto democratico che, garantendo a tutti eguale accesso all'informazione, favorisce una sempre maggiore consapevolezza individuale e con ciò pone le basi per l'esercizio della cittadinanza attiva.

Con l'approvazione di questa Carta la Giunta comunale di Modena recepisce e fa propri i principi contenuti nel manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche del 1995, là dove la biblioteca pubblica viene definita "centro informativo locale che rende prontamente disponibili per i suoi utenti ogni genere di conoscenza e informazione".

**L'Assessore alla Cultura
Gianpietro Cavazza**

Indice generale

LA CARTA DEI SERVIZI	7
I PRINCIPI	7
GLI OBIETTIVI DEL SERVIZIO	8
IL SISTEMA BIBLIOTECHE DEL COMUNE DI MODENA	8
L'organizzazione del servizio	8
Il patrimonio delle biblioteche	10
L'ACCESSO E L'ISCRIZIONE	10
L'iscrizione	10
I SERVIZI	11
La consultazione	11
Il prestito personale	11
Il prestito interbibliotecario.....	13
L'accesso alla rete internet	13
Le informazioni	14
Riproduzioni e fotocopie	15
Tariffe e rimborsi	15
PARTECIPAZIONE DEI LETTORI ALLA VITA DELLE BIBLIOTECHE	16
Le proposte d'acquisto	16
I doni	16
Suggerimenti e reclami	16
Volontariato e tirocinio	16
LE SEZIONI PER I BAMBINI E I RAGAZZI	17
LA PROMOZIONE DELLA LETTURA, LE MOSTRE E LE ATTIVITÀ CULTURALI ...	17
LA COMUNICAZIONE CON I LETTORI	18
TABELLA A - INDICATORI E REQUISITI DI QUALITÀ	19
TABELLA B - INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ	20
SCHEDA 1 PROGETTI DI MIGLIORAMENTO 2014 consuntivo	22
SCHEDA 2 PROGETTI DI MIGLIORAMENTO 2015	23
SCHEDA 3 TARIFFE E RIMBORSI SPESE	24
RECLAMI E SUGGERIMENTI	25
INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	26

LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è il documento che individua i principi, le disposizioni, gli standard qualitativi dei servizi offerti dalla biblioteca, al fine di tutelare le esigenze degli utenti in termini di efficacia, efficienza ed economicità.

La carta rappresenta l'impegno della biblioteca a fornire informazioni chiare sulle modalità di erogazione dei servizi, assicurandone la qualità sulla base degli standard stabiliti nella direttiva regionale e degli indirizzi fissati dal Comune di Modena.

Agisce sulla chiarezza del rapporto fra biblioteche e lettori e sulle strategie di miglioramento continuo del servizio; contribuisce a rendere espliciti diritti e doveri di tutti coloro che usufruiscono dei servizi della biblioteca.

La carta dei servizi si completa con la Guida ai servizi che riporta le informazioni di dettaglio sulle biblioteche del Comune di Modena e le modalità del loro utilizzo (disponibile e costantemente aggiornata, al sito www.comune.modena.it/biblioteche).

I PRINCIPI

Le attività delle biblioteche hanno come riferimenti il Manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche, la legislazione sulle autonomie locali, i principi sulla erogazione dei servizi dettati dal governo centrale, la legislazione regionale sulle biblioteche, lo Statuto comunale.

Le biblioteche comunali cooperano con le altre biblioteche locali, gli archivi e le istituzioni culturali, gli enti locali, la Regione, le Università, sulla base delle leggi vigenti, nazionali e regionali.

Nell'esercizio delle attività, le biblioteche



operano nel rispetto degli standard professionali definiti a livello nazionale e internazionale.

L'erogazione del servizio di biblioteca si ispira al principio dell'eguaglianza dei diritti degli utenti: non si operano in nessun modo distinzioni in base a età, sesso, etnia, lingua, religioni, opinioni politiche. Insieme, tiene conto dei particolari bisogni delle minoranze di ogni tipo, adattando il più possibile i servizi alle esigenze specifiche.

Si ispira pure a principi di semplificazione e informalità: riduce al minimo le procedure e facilita in ogni modo l'accesso di tutti. Non sono posti vincoli all'accesso ai servizi, tranne quelli che derivano dalla necessità di salvaguardia del patrimonio e di rispetto dei diritti di tutti gli utenti.

Tiene conto inoltre del principio di continuità: fissa in modo chiaro orari e modalità di erogazione e li rispetta senza eccezioni e interruzioni. Nei casi di funzionamento irregolare sono previste misure per ridurre quanto possibile il danno agli utenti.

L'orario giornaliero, settimanale e annuale di apertura al pubblico è fissato secondo principi di facilitazione all'accesso per tutte le categorie di utenti, e tenuto conto dell'orario delle altre biblioteche cittadine come pure delle direttive locali e generali sull'apertura dei servizi.

Le biblioteche del Comune di Modena operano per garantire il diritto dei cittadini alla lettura, all'informazione e alla documentazione, intese come strumenti per l'apprendimento permanente, l'indipendenza nelle decisioni, lo sviluppo culturale sia dei singoli sia dei

gruppi sociali.

Per raggiungere tali finalità le biblioteche sono impegnate a rimuovere ogni ostacolo derivante da condizioni di difficoltà per cause personali o sociali, comprese le barriere architettoniche. Ciò al fine di assicurare a tutti il pieno esercizio del diritto di accesso alla conoscenza, al pensiero, alla cultura e all'informazione.

GLI OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Costituiscono obiettivi specifici delle biblioteche comunali:

a. curare in particolare il pubblico dei ragazzi, per creare una abitudine alla lettura fin dalla tenera età, allestendo sale e patrimonio loro riservati, collaborando a fini promozionali con gli istituti scolastici di ogni ordine, aderendo al progetto nazionale "Nati per leggere";

b. contribuire all'educazione lungo tutto l'arco della vita, collaborando con gli istituti impegnati nella istruzione e aggiornamento culturale degli adulti e degli anziani;

c. organizzare patrimonio e servizi in funzione dell'interesse per l'identità culturale locale, e insieme dell'apertura verso le altre culture, favorendo in questo modo sia la conservazione dell'identità specifica che l'interrelazione.

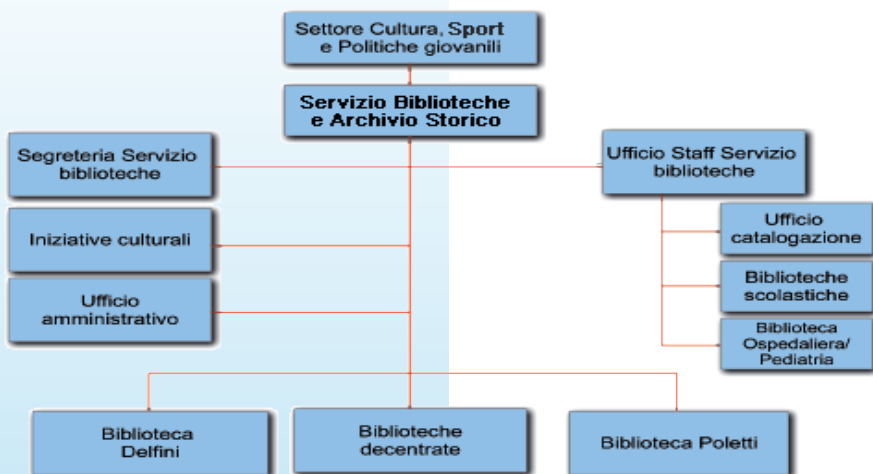
IL SISTEMA BIBLIOTECHE DEL COMUNE DI MODENA

L'organizzazione del servizio

Il Sistema delle Biblioteche comunali si compone di:

a. uffici centrali di direzione e coordinamento delle biblioteche comunali: si occupano di direzione, programmazione e innovazione, amministrazione, catalogazione, progettazione delle attività culturali di tutte le biblioteche comunali con obiettivi di omogeneità di offerta e di economia di risorse, nonché della comunicazione esterna e del monitoraggio dei servizi e delle iniziative. Gli uffici garantiscono un orario ampio di apertura al pubblico, esposto in sede;

b. biblioteche di informazione generale: sono rivolte ad un pubblico di tutte le età



BIBLIOTECHE COMUNALI	TIPOLOGIA	SEDI E ORARI DI APERTURA
Antonio Delfini	Pubblica lettura (patrimonio di carattere generale)	Corso Canalgrande, 103 Tel. 059 2032940 lun 14-20; da mar a sab 9-20 dal 1/3/2015 lun 14.30-20; da mar a sab 9.30-20
Crocetta	Pubblica lettura (patrimonio di carattere generale)	Largo M.Pucci,33 Tel. 059 2033606 da lun a ven 15-19; gio e sab anche 9-12,30
Rotonda	Pubblica lettura (patrimonio di carattere generale)	Via Casalegno, 42 Tel. 059 2033660 da lun a sab 9.30-19
Villaggio Giardino	Pubblica lettura (patrimonio di carattere generale)	Via Curie, 22/b Tel. 059 2032224 da lun a ven 15-19; mar e sab anche 9-12,30
D'arte Luigi Poletti	Specializzata in arte e architettura. Ha anche un patrimonio storico	Viale Vittorio Veneto, 5 Tel. 059 2033370 Lun 14,30-19; da mar a ven 8,30-13 e 14,30-19; sab 8,30-13
La strega Teodora	Biblioteca per ragazzi. È riservata ai bambini ricoverati nel reparto di Pediatria del Policlinico di Modena	Via del Pozzo, 71 (Policlinico universitario) Tel.059 4223106 da lun a ven 17-18,30; mar e mer anche 19-20; sab 15,30-17,30; dom 9,30-11,30

e dotate di patrimonio ad ampio spettro disciplinare; la loro distribuzione sul territorio comunale assicura l'accesso ai residenti dei diversi quartieri;

c. biblioteche specializzate, comunali o in convenzione con gli istituti scolastici superiori: sono dotate di patrimonio caratterizzato dall'appartenenza a un gruppo di discipline tra loro omogenee e per questo rivolte a interessi specifici;

d. servizi prestati al di fuori delle sedi isti-

tuzionali: per offrire opportunità di lettura a utenti che non possono rivolgersi alle biblioteche per ostacoli di tipo individuale o sociale (ricoverati in ospedale, detenuti nelle carceri, minoranze in condizione di isolamento sociale, ecc.);

e. punti di lettura decentrati nelle frazioni: sono rivolti essenzialmente al pubblico dei ragazzi.

Le biblioteche comunali sono convenzionate con cinque scuole secondarie superiori per

la gestione delle loro biblioteche aperte al pubblico:

- Istituto tecnico industriale Fermo Corni
 - Liceo ginnasio statale Ludovico Antonio Muratori
 - Liceo linguistico Francesco Selmi
 - Liceo scientifico Alessandro Tassoni
 - Istituto d'arte Adolfo Venturi
- e con l'Istituto superiore di studi musicali O.Vecchi-A.Tonelli.

Le biblioteche inoltre collaborano con gli organismi del Decentrato per il funzionamento dei punti di lettura (Baggiovana, Cittanova, Cognento, Madonnina, Modena Est, Quattro Ville, San Damaso) e con la direzione della Casa circondariale Sant'Anna per la gestione delle biblioteche interne alle sezioni maschile e femminile, riservate ai detenuti e agli agenti di custodia.

Il patrimonio delle biblioteche

Il patrimonio delle Biblioteche comunali è costituito da documenti a stampa e su altri supporti aggiornati costantemente attraverso acquisti, doni di terzi, scambi con altre biblioteche e istituzioni. Lo scarto dei materiali non più utilizzabili, descritti in atti deliberativi della Giunta comunale, determina la cessione in comodato gratuito ad altri enti, la vendita al minuto per finanziare attività di sviluppo, il macero per i casi di degrado fisico dei materiali.

Riviste e quotidiani

Le biblioteche mettono a disposizione riviste e quotidiani, anche in lingua straniera.

Gli ultimi numeri di quotidiani e riviste sono esposti negli appositi scaffali e la loro consultazione è diretta. Le annate precedenti della maggior parte delle riviste sono collocate a scaffale e sono normalmente disponibili al prestito mentre le annate arretrate sono collocate in magazzini esterni e sono disponibili su richiesta.

Il lettore è tenuto a trattare con la massima cura i quotidiani e le riviste ricevute in consultazione. Nel caso in cui danni o atti di negligenza rendano il documento inutilizzabile per la consultazione, il lettore è tenuto al riacqui-

sto immediato o al rimborso.

Raccolte speciali

I disegni, le stampe, le fotografie e i libri antichi e i libri d'artista della Biblioteca Poletti sono consultabili nella sala di lettura. 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.

L'ACCESSO E L'ISCRIZIONE

Le biblioteche del Comune di Modena sono aperte a tutti.

La biblioteca della Strega Teodora è riservata ai bambini ricoverati nei reparti pediatrici del Policlinico di Modena e ai loro genitori.

Le biblioteche si impegnano a comunicare tempestivamente le variazioni di orario, le chiusure e le aperture straordinarie tramite la segnaletica in sede, il sito internet, i comunicati sulla stampa locale, le newsletter.

L'iscrizione

Possono iscriversi alle biblioteche tutti i cittadini italiani e stranieri e l'iscrizione effettuata presso una biblioteca del sistema comunale è valida presso tutte le altre.

La tessera di iscrizione ai servizi delle biblioteche è gratuita e consente di usufruire gratuitamente dei servizi di prestito personale, consultazione, informazione bibliografica, navigazione internet.

Anziani, degenti e persone disabili possono essere iscritti al prestito da un loro delegato, tramite presentazione di delega scritta e di un documento valido del delegato e del delegante.

La richiesta di iscrizione è disponibile on line al sito: www.comune.modena.it/biblioteche.

L'iscrizione ai servizi è gratuita e non è vincolata a limiti di età tranne che per la biblioteca Poletti, per la quale è richiesta l'età minima di 13 anni.

L'iscrizione avviene dietro presentazione di un documento di identità ed ha effetto immediato. I minori di 16 anni devono presentare l'autorizzazione di un esercente la potestà.

La tessera rilasciata al momento dell'iscrizione è personale e viene richiesta per poter usufruire dei servizi di prestito locale e interbibliotecario, per l'ascolto di CD musicali, la visione di film.

I SERVIZI

La consultazione

La consultazione dei cataloghi e del patrimonio è libera e gratuita.

Sono previste procedure formali solo per i documenti antichi e di pregio o che abbiano necessità di protezione per la particolarità del supporto.

Alla Biblioteca Poletti è consentito consultare i disegni, le fotografie, le stampe e i libri antichi.

Alla biblioteca Delfini i CD audio e i video si ascoltano/visionano nelle postazioni multimediali.

Il lettore è tenuto a trattare con la massima cura tutti i materiali ricevuti in consultazione e a riacquistarli nel caso in cui danni o atti di negligenza ne compromettano significativamente l'integrità.

Il prestito personale

Il prestito personale dei documenti ammessi è gratuito in tutte le biblioteche del sistema comunale ed è concesso, previa iscrizione, a tutti i cittadini indipendentemente dalla residenza.

Materiali ammessi ed esclusi dal prestito

Tutti i documenti delle biblioteche del sistema

comunale sono ammessi al prestito ad esclusione dei volumi stampati anteriormente al 1951, degli opuscoli, delle stampe, dei disegni, delle fotografie, dei fogli sciolti se non allegati ai volumi, dei volumi rari e di pregio, dell'ultimo fascicolo dei periodici e di tutti i documenti sui diversi supporti contrassegnati dalla dicitura "consultazione".

Sono esclusi altresì i CD musicali e i filmati in DVD prima che siano trascorsi 18 mesi dalla data della prima uscita sul mercato.



Modalità di prestito

Ciascun iscritto può ottenere in prestito un massimo di 10 documenti contemporaneamente in ciascuna delle biblioteche. Alla biblioteca Poletti il limite è stabilito in 5 documenti contemporaneamente.

Nel computo dei 10 documenti rientrano non

più di 3 CD musicali, 2 video e 1 CD ROM.

Il prestito dei libri e delle riviste (e dei multimediali ad essi allegati) è di 30 giorni (7 giorni per i CD e i DVD musicali e cinematografici).

In circostanze particolari e in relazione a particolari tipologie di documenti possono essere previste limitazioni anche temporanee, delle quali le biblioteche daranno tempestiva comunicazione ai lettori.

Il prestito dei libri e delle riviste può essere rinnovato una sola volta per ulteriori 15 giorni mentre il prestito dei CD musicali, dei video, dei CD ROM può essere rinnovato per 3 giorni, sempre purché lo si richieda non oltre la data di scadenza e i documenti non siano stati nel frattempo prenotati da un altro lettore.

Prenotazione

Ogni lettore può avere in prenotazione fino a 5 documenti.

I lettori che prenotano documenti sono avvisati telefonicamente o mediante posta elettronica ed i documenti sono tenuti a loro disposizione per sette giorni e, successivamente, collocati a scaffale.

Prestiti scaduti

Il lettore titolare della tessera è responsabile delle operazioni con essa effettuate e ne risponde personalmente.

La scadenza del prestito è da considerare tassativa.

In caso di ritardo superiore a 30 giorni il lettore è sospeso dal servizio di prestito in tutte le biblioteche del sistema comunale fino alla riconsegna dei documenti in carico. Oltre alla restituzione dei documenti, per la riammissione al prestito il lettore deve pagare la somma indicata nel tariffario (scheda n°3 Tariffe e rimborsi spese), a titolo di rimborso spese. In caso di temporanea chiusura delle biblioteche (chiusura estiva per inventario, per festività infrasettimanali, per lavori straordinari e imprevedibili) le sospensioni dal prestito non verranno effettuate per un periodo corrispondente alla chiusura medesima.

Deterioramento, smarrimento

Sono sanzionati i comportamenti non rispettosi dell'integrità e della buona conservazione dei documenti ricevuti in prestito.

I lettori controlleranno lo stato dei documenti prima di ritirarli in prestito.

Per i casi di deterioramento anche involontario o di smarrimento, come pure di furto o danneggiamento da parte di terzi, è prevista la sostituzione con copia della stessa edizione o di edizione successiva purché corrispondente alla stessa veste editoriale (in brossura o rilegata).

Se la pubblicazione o la registrazione video o sonora non è più in commercio il lettore deve sostituirla con edizione di opera diversa di adeguato valore concordata con il bibliotecario oppure rimborsarne il valore sulla base di un calcolo che moltiplica il prezzo di vendita (corrispondente al valore inventariale registrato nel catalogo automatizzato/Sebina Open Library) per un coefficiente pari a:

10 per i documenti editi dal 1960 al 1980

5 per i documenti editi dal 1981 al 1990

1,3 per i documenti editi dal 1991 al 2000

1,25 per i documenti editi dal 2001 al 2010

1,00 per i documenti editi dal 2011 ad oggi.

Per i libri stampati anteriormente al 1960 le biblioteche valuteranno caso per caso, così come per i libri e le riviste della Biblioteca Poletti stampati anteriormente al 1980.

Per i fascicoli di riviste smarriti e non più disponibili come arretrati, il lettore dovrà corrispondere alla biblioteca un rimborso forfettario indicato nella tabella allegata.

I rimborsi non sono dovuti se si subisce un furto per il quale si presenta copia della relativa denuncia alla Questura.

In caso di contestazione circa l'avvenuta restituzione o il danneggiamento dei documenti il lettore rilascerà una dichiarazione sottoscritta su apposito modulo, che verrà posto agli atti.

Il prestito interbibliotecario

Gli iscritti possono richiedere in prestito documenti posseduti da altre biblioteche italiane che acconsentono alla reciprocità.

Il prestito interbibliotecario è soggetto al pagamento della somma indicata nel tariffario da corrispondere anticipatamente nel caso di prestito da biblioteche extra polo modenese; queste biblioteche, inoltre, potrebbero imporre ulteriori spese al lettore.

Qualora la biblioteca prestante non possa soddisfare la richiesta, le biblioteche si impegnano a ricercare altrove lo stesso documento, avvertendo il lettore nel caso di eventuali maggiorazioni di spesa e di prolungamento dei tempi di consegna.



La biblioteca provvederà ad avvisare il lettore all'arrivo dei documenti richiesti, che rimarranno a sua disposizione per sette giorni; in caso di mancato ritiro, dopo sette giorni i documenti saranno restituiti alla biblioteca prestante.

I lettori sono tenuti a conservare correttamente i materiali ricevuti in prestito interbibliotecario e a restituirli nei tempi stabiliti.

Per i ritardi nella consegna si applicano le stesse sanzioni previste dal regolamento per il prestito personale mentre in caso di danno o smarrimento il lettore si atterrà alle condizioni previste dal regolamento della biblioteca prestante.

È possibile richiedere la fotocopia o la copia digitale di documenti reperibili in altre biblioteche.

Il lettore non può chiedere l'annullamento della richiesta salvo che essa non sia ancora stata trasmessa alla biblioteca prestante. In tal caso non è comunque previsto alcun rimborso della somma corrisposta anticipatamente.

Il mancato ritiro dei documenti richiesti, la mancata o ritardata restituzione dei documenti avuti in prestito e il mancato pagamento dei costi previsti comportano la sospensione dai servizi della biblioteca e il pagamento, per la riammissione, della somma prevista nel tariffario.

Nel caso che la richiesta non abbia buon esito il lettore può chiedere la restituzione della somma anticipata presentando la relativa ricevuta di pagamento.

L'accesso alla rete internet

Tutte le biblioteche sono raggiunte dalla rete di connessione wi-fi iModena, libera, gratuita e senza limiti di tempo, per l'uso personale con propri strumenti.

Le biblioteche inoltre mettono a disposizione gratuitamente proprie postazioni:

- a) per l'accesso ai soli siti selezionati preventivamente dal personale
- b) per la navigazione libera ma limitata a un'ora nella giornata, previa autenticazione

I minori di anni 16 possono accedere alle postazioni di navigazione libera della biblioteca solo se accompagnati da un genitore, o un adulto da questi delegato, che dovrà restare al loro fianco per tutto il tempo della consultazione.

Le biblioteche non sono responsabili della qualità delle informazioni presenti sulla rete. Per favorire l'autonomia del lettore nell'uso di Internet, la biblioteca organizza periodicamente appositi corsi di istruzione.

Modalità di accesso

Per accedere alle postazioni Internet è necessario anzitutto registrarsi presentando la tessera d'iscrizione della biblioteca.

Per gli iscritti di età compresa fra i 16 e i 18 anni è necessaria l'autorizzazione di un esercente la potestà.

L'accesso alle postazioni è diretto e non è necessaria la prenotazione.

Modalità di navigazione

Alle postazioni messe a disposizione dalle biblioteche si accede digitando il codice identificativo e la password fornite dalla biblioteca. La consultazione è limitata a un'ora al giorno. Dalle postazioni è possibile scaricare file e salvarli su chiavi USB di proprietà dell'utente; è inoltre possibile stampare al costo descritto nel tariffario.

Le postazioni riservate esclusivamente alla consultazione dei cataloghi o dei siti internet preselezionati sono opportunamente segnalate.

Disabilitazione e riammissione alla navigazione

In biblioteca è vietato l'utilizzo del collegamento per fini non coerenti con quelli di pubblico servizio (consultazione di siti pornografici, contro i diritti umani o che incitano alla violenza).

Il mancato rispetto di questa norma comporta la sospensione da tutti i servizi della biblioteca fino al pagamento della sanzione prevista nel tariffario.

Le informazioni

Le biblioteche forniscono un servizio di informazione al pubblico e offrono consulenze bibliografiche e assistenza alla consultazione dei cataloghi e delle banche dati. Il personale offre il proprio aiuto nel rispetto dei differenti bisogni informativi e culturali dei lettori.

Il servizio di informazione bibliografica e di assistenza ai lettori è garantito per tutto il tempo di apertura delle biblioteche. Qualora l'informazione richiesta non possa essere reperita in biblioteca, il personale fornisce le necessarie istruzioni affinché il lettore stesso possa rivolgersi ad altra istituzione in grado di soddisfare la richiesta.

Per quanto riguarda ricerche scolastiche, tesine o tesi di laurea, la biblioteca indica al lettore gli strumenti informativi e bibliografici affinché egli possa procedere alla ricerca in modo autonomo.

Nel caso di quesiti medici, legali, informatici o comunque molto specifici, la biblioteca fornisce informazioni generali e indicazioni sulle sedi più opportune alle quali rivolgersi per ottenere l'informazione desiderata.

Il personale verifica il livello di soddisfazione del lettore accertando che le risposte fornite siano congrue alle sue aspettative.

Le biblioteche offrono un servizio di informazione a distanza (*chiedi al bibliotecario*) accessibile dal sito web delle biblioteche e un servizio di informazione telefonica nell'orario di apertura; rispondono a richieste di informazione bibliografica ricevute anche via fax (059 2032926), posta elettronica: (biblioteca.delfini@comune.modena.it biblioteca.poletti@comune.modena.it biblioteca.crocetta@comune.modena.it biblioteca.rotonda@comune.modena.it biblioteca.villaggio.giardino@comune.modena.it) o posta ordinaria (corso Canalgrande, 103 - 41121 Modena), entro 4 giorni dal ricevimento.

Il servizio fornisce informazioni bibliografiche e fattuali ai quesiti dei lettori.

Riproduzioni e fotocopie

Le biblioteche mettono a disposizione macchine fotocopiatrici per la riproduzione dei documenti posseduti dalle biblioteche stesse. Il servizio è a pagamento tramite tessere a scalare acquistabili in biblioteca.

Il servizio di riproduzione viene effettuato in conformità a quanto previsto dalla legge italiana (22 aprile 1941, n. 633 e successive modificazioni e integrazioni) e dalle direttive europee sul diritto d'autore.

La biblioteca non è responsabile di eventuali infrazioni alle norme vigenti commesse dagli utenti.

Per motivi di conservazione sono esclusi dalla fotocopiatura self-service: il materiale antico e di pregio, le stampe e i disegni, le fotografie, i documenti archivistici, il patrimonio pubblicato da più di 100 anni e, su valutazione del personale, il materiale moderno in precario stato di conservazione.

Alla biblioteca Poletti, per parte di questi

Le relative tariffe sono consultabili nella pagina della biblioteca Poletti:
www.comune.modena.it/biblioteche/poletti.

La richiesta di riproduzioni rivolta ad altre biblioteche è subordinata al pagamento della tariffa specificata nel tariffario allegato, oltre alle spese richieste dalle biblioteche medesime.

In caso di mancato ritiro delle fotocopie entro 30 giorni, il lettore è sospeso dai servizi della biblioteca e, per esserne riammesso, dovrà pagare la somma prevista nel tariffario, oltre al costo delle fotocopie già dovuto.

Tariffe e rimborsi spese

Per i servizi a pagamento la Giunta Municipale definisce annualmente l'importo della spesa a carico dell'utente. Per le tariffe in vigore si rinvia alla Scheda n. 3, allegata.

L'utente ha diritto al rimborso delle spese sostenute qualora risulti impossibile per le biblioteche adempiere all'impegno assunto. Può ottenere il rimborso del prezzo pagato



materiali e previa specifica autorizzazione, è ammessa la fotocopiatura da parte di operatori esterni convenzionati; le relative fotocopie sono disponibili entro tre giorni dalla richiesta.

È consentita la riproduzione fotografica di tutti gli altri materiali con attrezzatura dell'utente e, alla biblioteca Poletti, anche del fotografo esterno convenzionato: nel caso di materiali antichi, rari o di pregio la riproduzione fotografica richiede specifica autorizzazione.

per i libri o i multimediali acquistati in Banca-
rella qualora questi risultassero mancanti di
pagine o gravemente danneggiati.

Per ottenere i rimborsi il lettore deve presentare le ricevute di pagamento.

PARTECIPAZIONE DEI LETTORI ALLA VITA DELLE BIBLIOTECHE

Le proposte d'acquisto

Se il libro cercato non è presente nelle biblioteche è possibile suggerirne l'acquisto.

I libri proposti dai lettori vengono acquistati in coerenza con la natura delle raccolte, le finalità e le disponibilità finanziarie delle biblioteche.

Ad ogni richiesta d'acquisto verrà data una risposta motivata entro 10 giorni.

Le segnalazioni di film, registrazioni musicali, riviste e libri in lingua straniera non impegnano la biblioteca Delfini all'acquisto.

I lettori possono suggerire l'acquisto di un libro al mese non presente in biblioteca, coerente con le caratteristiche del patrimonio, all'arrivo del libro i lettori sono avvisati telefonicamente e il libro è tenuto a loro disposizione per tre giorni dalla comunicazione di disponibilità e, successivamente, collocato a scaffale.

I doni

I doni di singoli documenti o di intere raccolte vengono accettati e incoraggiati dalle biblioteche nel caso in cui la loro acquisizione sia coerente con la natura e le finalità delle biblioteche, in particolare quando arricchiscano e integrino le collezioni già presenti o servano a colmare lacune nei fondi esistenti.

L'offerta di materiali già presenti nelle biblioteche è accolta quando l'acquisizione delle copie suppletive favorisce concrete esigenze di servizio o di conservazione.

I doni possono quindi essere respinti o destinati ad altre istituzioni culturali oppure, con il consenso scritto del donatore, possono essere venduti nelle bancarelle allestite presso le biblioteche.

Suggerimenti e reclami

Tutti i lettori possono segnalare eventuali disservizi riscontrati o fornire suggerimenti per migliorare i servizi.

Reclami e segnalazioni possono essere espressi in forma verbale direttamente o telefonicamente al personale della biblioteca o in forma scritta mediante l'apposito modulo disponibile in biblioteca e sul sito internet delle biblioteche comunali.

Ai reclami verrà data motivata risposta entro 15 giorni dalla presentazione e nella forma richiesta dal lettore.

Volontariato e tirocinio

La biblioteca della Strega Teodora e i punti di lettura sono gestiti in collaborazione con l'Associazione di volontariato Il Segnalibro Amici delle biblioteche, Nonsoloscuola e Il Quadrifoglio.

Le biblioteche comunali offrono l'opportunità di svolgere periodi di tirocinio presso le proprie strutture.

Gli studenti universitari e i neolaureati hanno l'opportunità di sviluppare le conoscenze acquisite nel corso della loro formazione scolastica. Il tirocinio curricolare è rivolto agli studenti che desiderino svolgere un periodo di formazione in biblioteca per acquisire i CFU previsti nella programmazione didattica del corso di studi o per la stesura della tesi finale di laurea.



Le biblioteche comunali hanno ospitato finora gli studenti delle Università di Modena e Reggio Emilia, Bologna, Parma, Macerata, Padova e Venezia.

Gli studenti universitari interessati possono presentare richiesta di tirocinio tramite:

- posta ordinaria (Biblioteche del Comune di Modena, corso Canalgrande, 103 - 41121 Modena)
- e-mail (biblioteche@comune.modena.it)
- fax (059 2032926)

LE SEZIONI PER I BAMBINI E I RAGAZZI

La biblioteca Delfini e le biblioteche decentrate hanno ciascuna una sezione ragazzi.

Si tratta di un servizio rivolto a tutti i bambini, ai ragazzi fino a 14 anni, ai genitori, agli insegnanti, agli educatori e agli animatori.

Le sezioni ragazzi delle biblioteche mettono a disposizione postazioni per l'accesso a internet e postazioni per la consultazione di CDROM, la visione di film e l'ascolto della musica. Offrono il servizio di prestito personale ai bambini e ai ragazzi, previa presentazione della tessera di iscrizione. È richiesta l'autorizzazione al prestito di chi esercita la potestà sul minore.

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

Il personale della biblioteca non è responsabile direttamente della vigilanza e dell'uscita dei bambini dai locali della biblioteca; in particolare i bambini in età prescolare accedono agli spazi a loro riservati sotto la sorveglianza di un accompagnatore adulto, che si assume la responsabilità delle scelte e dell'uso corretto dei materiali.

Le sezioni ragazzi collaborano con le scuole e

le istituzioni del territorio a progetti finalizzati alla promozione della lettura e ai processi di apprendimento ad essa legati. Organizzano visite guidate per le scolaresche e offrono consulenza per l'organizzazione e la gestione delle biblioteche scolastiche.

LA PROMOZIONE DELLA LETTURA, LE MOSTRE E LE ATTIVITÀ CULTURALI

Le biblioteche organizzano con continuità attività per ragazzi e adulti volte a promuovere la lettura: conferenze, letture ad alta voce, mostre, laboratori, animazioni.

I programmi delle attività culturali sono consultabili in biblioteca e sul sito web www.comune.modena.it/biblioteche. Non si effettuano spedizioni postali, ma è possibile iscriversi gratuitamente a diverse newsletter per ricevere comunicazioni via mail.

Le biblioteche segnalano con particolare evidenza i libri di recente acquisto e offrono proposte di lettura tematiche tramite l'esposizione dei libri su appositi scaffali.

Le biblioteche Delfini e decentrate favoriscono la conoscenza di altre lingue e culture, attraverso percorsi multiculturali e l'acquisto di libri in lingua originale per ragazzi (biblioteche decentrate e Delfini) e per adulti (Delfini). La biblioteca Poletti si propone l'obiettivo di promuovere iniziative culturali per la valorizzazione del proprio patrimonio e per la divulgazione dell'arte, dell'architettura e dell'urbanistica.

Particolare attenzione è riservata al pubblico dei ragazzi, con proposte per la scuola oppure a frequenza libera per bambini e famiglie. Le biblioteche comunali inoltre aderiscono al progetto nazionale "Nati per leggere", il cui obiettivo è la diffusione della lettura fin dalla prima età. Azioni specifiche di promozione e familiarizzazione sono indirizzate a chi ancora non frequenta le biblioteche, in particolare anziani e adulti a bassa scolarità.

Enti, istituti culturali, associazioni locali e utenti possono proporre iniziative da realizzarsi in collaborazione, purché senza fini di lucro, d'interesse pubblico e coerenti con le finalità istituzionali delle biblioteche. Non è invece prevista la concessione di sale conferenze e di altri locali per iniziative che non prevedano la collaborazione esplicita con le biblioteche.

Ogni proposta riceve risposta motivata entro 8 giorni.

LA COMUNICAZIONE CON I LETTORI

Sul sito internet delle biblioteche www.comune.modena.it/biblioteche sono indicati i recapiti degli operatori e dei referenti ai quali i lettori possono rivolgersi per ottenere informazioni e chiarimenti, anche attraverso:

- la posta elettronica, indirizzo e-mail: biblioteche@comune.modena.it
- il telefono, numero: 049-2032818

Dalle pagine del sito è inoltre possibile scaricare la modulistica utile per l'iscrizione, le richieste di prestito interbibliotecario, l'offerta di libri in dono; la messa a disposizione di tutti i moduli sul sito internet delle biblioteche è progressivamente in incremento.

Inoltre, una sezione è dedicata alle informazioni su:

- statistiche d'uso dei servizi;
- esito di questionari o indagini;
- innovazioni dei servizi.

TABELLA A - INDICATORI E REQUISITI DI QUALITÀ

In rapporto ai parametri fissati dalla regione Emilia Romagna
(allegato alla legge regionale n. 18/2000)

I dati riportati si riferiscono all'insieme delle biblioteche comunali
e sono aggiornati al 1° gennaio 2015

Servizio	Indicatore di prestazione	Unità di misura	Standard fissato a livello regionale	Livello raggiunto dalle Biblioteche comunali di Modena nel 2014
Sede	Superficie in mq	Mq di superficie destinata ai servizi al pubblico ogni 10 abitanti	0,30	0,29
Personale	Addetti a tempo pieno (FTE)	Addetti ogni 2000 abitanti	0,50	0,57
Orario di apertura	Orario settimanale	Orario settimanale per comuni capoluogo	50	Delfini 61 a partire dal 1/3/2015, 58 Rotonda 57 Crocetta 27 Vill.Giardino 29,5 Poletti 45 Teodora 15,5
Patrimonio	Indice di dotazione	Documenti per ogni abitante	1,5	2,41
	Acquisizioni annue	Acquisizioni ogni 1000 abitanti	100	77,35
Prestito	Indice di prestito	Prestiti annui per ogni abitante	1,4	2,32
	Indice di impatto	Iscritti attivi annui ogni 100 abitanti	14	18,59

TABELLA B - INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

SERVIZIO		FATTORE/ DIMENSIONE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD/OBIETTIVO
Accesso al servizio bibliote- che	Apertura	Accessibilità servizio	Apertura al pubblico (ore settimanali)	Non inferiore ai valori raggiunti e indicati nella tabella A
		Continuità ser- vizio	Massimo di giorni di chiusura estiva	Delfini ...18; a partire dal 1/3/2015, 7 Rotonda.....18 Crocetta; Villaggio Giardino...27 Poletti.....24 Teodora..... 7
		Continuità ser- vizio	Preavviso minimo su chiusure impreviste	2 giorni
Consul- tazione	Consul- tazione cataloghi	Accessibilità servizio	Disponibilità anche del servizio via internet	-
	Conse- gna do- cumen- ti non a scaffale aperto	Tempestività risposta	Intervallo di tempo tra richiesta e consegna documenti	Torre Delfini: immediato Deposito Delfini: 1 giorno Deposito Poletti: 3 giorni
Informa- zioni	Infor- mazioni biblio- grafiche	Accessibilità servizio	Disponibilità anche del servizio via internet (posta elettronica)	-
		Tempestività risposta	Intervallo tra la ricezio- ne della richiesta e la risposta (per il servizio via posta elet- tronica)	4 giorni
		Tempestività risposta	Intervallo tra la richiesta e la risposta (sede)	Immediato
	Proposte d'acqui- sto dal lettore	Tempestività risposta	Intervallo tra la ricezio- ne della proposta e la risposta	10 giorni
Parteci- pazione utenti		Volume servizio	Percentuale di accogli- mento dei suggerimenti coerenti con le caratte- ristiche del patrimonio della biblioteca	100%
	Reclami	Tempestività risposta	Intervallo tra la rice- zione del reclamo e la risposta	15 giorni
	Doni	Tempestività risposta	Intervallo tra la ricezio- ne della proposta e la risposta	10 giorni

Servizio Internet	Postazioni a disposizione	Accessibilità servizio	Numero postazioni a disposizione degli utenti	Delfini 4 Crocetta 3 Rotonda..... 3 Villaggio Giardino..... 2
	Iscrizione	Tempestività risposta	Intervallo tra la richiesta e rilascio credenziali di accesso	Immediato
	Navigazione	Tempestività risposta	Intervallo tra rilascio credenziali e accesso navigazione	Immediato
		Adeguatezza	Durata massima sessione di navigazione internet al giorno	2 ore
Prestito	Iscrizione	Tempestività risposta	Intervallo tra la richiesta e rilascio tessera personale	Immediato
		Tempestività risposta	Intervallo tra iscrizione e accesso ai servizi	Immediato
		Accessibilità servizio	Preiscrizione via internet	-
	Prenotazione	Tempestività risposta	Intervallo di tempo tra rientro del volume e avviso di <u>disponibilità all'utente</u>	1 giorno
		Accessibilità servizio	Disponibilità anche del servizio via internet	-
	Riammissione dalla sospensione dal prestito	Tempestività risposta	Intervallo di tempo tra versamento sanzione e riammissione	Immediato
	Prestito interbibliotecario	Adeguatezza	Numero minimo di biblioteche contattate per la ricerca	3
		Tempestività risposta	Intervallo di tempo tra richiesta utente e inoltro della stessa	3 giorni
		Tempestività risposta	Intervallo di tempo tra disponibilità del volume e avviso all'utente	1 giorno
		Tempestività risposta	Intervallo di tempo necessario alla restituzione delle somme versate in caso di esito negativo	Immediato

NB: i giorni indicati sono tutti intesi come giorni lavorativi

Progetto 1 - Revisione sito Internet

Il progetto si propone di riorganizzare le pagine del sito delle Biblioteche (www.comune.modena.it/biblioteche) per ottenere più efficaci modalità di accesso alle informazioni.

Consuntivo al 1° gennaio 2015.
Il progetto è stato realizzato.

Progetto 2 - Estensione della copertura di accesso wi-fi a Internet

Il progetto si propone di incrementare gli access point nelle biblioteche per consentire agli utenti la navigazione gratuita con propri strumenti sia nelle sale interne che negli spazi esterni adiacenti.

Consuntivo al 1° gennaio 2015.
Il progetto è stato realizzato.

Progetto 3 - Restitutore alla biblioteca Villaggio Giardino

Il progetto si propone di dotare la biblioteca di via Curie di un box per permettere la restituzione dei libri in modo autonomo al di fuori degli orari di apertura.

Consuntivo al 1° gennaio 2015.
Il progetto è stato realizzato con gradimento del pubblico.

Progetto 1 - Sperimentazione del prestito intrasistemico

Il progetto si propone di consentire il prestito tra le sedi del sistema bibliotecario comunale dei volumi di saggistica e narrativa posseduti.
Scopo del progetto è di ridurre la necessità di spostamento in città da parte degli utenti.

Progetto 2 - Revisione dei contenuti e della periodicità della newsletter

La newsletter con le informazioni relative ai servizi e alle iniziative culturali delle biblioteche sarà inviata settimanalmente e in forma di bollettino.

Progetto 3 - Tutorial multilingue

Il progetto si propone di fornire video guide nelle lingue: arabo, cinese, inglese, francese, russo e ucraino per avvicinare alla biblioteca i cittadini stranieri residenti a Modena.

1 fotocopia o 1 stampa b/n formato A4	0,08 euro
1 fotocopia o 1 stampa b/n formato A3	0,20 euro
1 fotocopia o 1 stampa a colori formato A4	0,20 euro
1 fotocopia o 1 stampa a colori formato A3	0,50 euro
1 scansione in formato .PDF o .JPG	0,08 euro
tessera ricaricabile per fotocopie e stampe	1,50 euro
richiesta di prestito interbibliotecario (max. 2 documenti)	4,00 euro
richiesta di fornitura di riproduzioni da altre biblioteche	4,00 euro
n.1 volume della collana "In forma di libro"	13,00 euro
rimborso dei libri e di altri documenti smarriti o danneggiati	variabile
rimborso fascicolo di rivista smarrita o danneggiata non più in commercio	5,00 euro
1 borsina in TNT plastificata	
cartoline illustrate (serie di 5)	3,00 euro
riammissione ai servizi	13,00 euro
n.1 riproduzione fotografica per la diffusione in un solo paese/ lingua per la pubblicazione di libri *	36,60 euro
n.1 riproduzione fotografica per la diffusione in un solo paese/ lingua per pubblicazione di manifesti, cartoline, calendari *	61,00 euro
riprese cinematografiche e televisive (il giorno per 6 ore) *	610,00 euro
*Sono previste esenzioni in casi particolari, info: biblioteca.poletti@comune.modena.it	

Fax-simile del modulo disponibile nelle biblioteche e compilabile direttamente on line all'indirizzo: www.comune.modena.it/biblioteche/reclami.php.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Gentile lettore,

la preghiamo di compilare in ogni sua parte questo modulo che può essere consegnato a mano, spedito per posta alla biblioteca o compilato su Internet all'indirizzo:

www.comune.modena.it/biblioteche/reclami.htm.

Il reclamo o il suggerimento riguarda:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> la prima informazione | <input type="checkbox"/> il prestito |
| <input type="checkbox"/> il prestito interbibliotecario | <input type="checkbox"/> l'assistenza e le informazioni bibliografiche |
| <input type="checkbox"/> i rimborsi | <input type="checkbox"/> il mancato rispetto degli standard della carta dei servizi |
| <input type="checkbox"/> altro (specificare, per favore) | |

Potrebbe fornire una breve descrizione del reclamo?

.....
.....
.....

Ha suggerimenti per il miglioramento del servizio?

.....
.....
.....
.....

Vuole invece esprimere un apprezzamento sui servizi della biblioteca?

.....
.....

La biblioteca si impegna a fornire una risposta entro 15 giorni dalla data di presentazione

Nome	Cognome
Indirizzo	Telefono
E-mail	
Firma	Data

Indicando le proprie generalità il lettore dà l'assenso al trattamento dei dati personali ai sensi del D.lgs n. 196 del 30.6.2003 in materia di riservatezza dei dati personali. Tali dati verranno utilizzati esclusivamente per l'invio di comunicazioni relative al presente reclamo e non verranno comunicati a terzi per alcun motivo.

Informativa sul trattamento dei dati personali

Il titolare del trattamento dei dati personali è il Comune di Modena. Le Biblioteche del Comune di Modena garantiscono la riservatezza e la tutela dei dati forniti e la possibilità di chiederne la rettifica o la cancellazione scrivendo a: Biblioteche comunali, corso Canalgrande, 103, 41121 Modena.

I dati personali forniti per l'iscrizione alle biblioteche comunali sono trattati esclusivamente ai fini dello svolgimento di questo servizio e potranno essere conosciuti esclusivamente da soggetti, anche terzi, individuati quali responsabili e incaricati del trattamento da parte del Comune di Modena, nei modi e nei limiti necessari per perseguire le finalità indicate.

Nessun dato fornito viene comunicato o diffuso ad altro soggetto pubblico o privato, fatti salvi i casi espressamente previsti dalla legge e dal Regolamento comunale di attuazione in materia di protezione dei dati personali. Sono fatte salve le norme sul diritto di accesso.