

Allegato B

alla deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 203 del 30 settembre 2019



CONSIGLIO
REGIONALE
DEL LAZIO

CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA DEL CONSIGLIO REGIONALE DEL LAZIO

INDICE

INTRODUZIONE

Contenuto	3
I principi	3

LA BIBLIOTECA DEL CONSIGLIO REGIONALE DEL LAZIO

Storia e funzione.....	3
Ubicazione	4
Personale	4
Orari di apertura	5
Recapiti	5

DOTAZIONI LIBRARIE, COLLEZIONI

Introduzione.....	5
Settore Monografie.....	6
Settore Enciclopedie, Dizionari, Codici, Raccolte Giuridiche, Repertori	6
Settore periodici	6
Settore Identità del territorio laziale	6

I SERVIZI

Iscrizione ai servizi.....	7
Consultazione e studio in sede	7
Servizio di reference	7
Prestito librario	7
Prestito interbibliotecario e scambio di documenti	8
Accesso ad Internet.....	8
Consultazione delle pagine web e della "Biblioteca digitale"	8
Segnalazioni bibliografiche	9
Bollettini bibliografici	9
Promozione, attività culturali, collaborazioni	9

GESTIONE DELLE CRITICITÀ

Reclami e suggerimenti.....	9
-----------------------------	---

APPENDICE

Standard sei servizi offerti.....	10
-----------------------------------	----

INTRODUZIONE

CONTENUTO

La Carta dei servizi della Biblioteca del Consiglio regionale del Lazio, di seguito denominata Carta dei servizi, è lo strumento che regola i rapporti fra la Biblioteca e l'utenza; determina diritti e doveri dell'utenza e del personale della Biblioteca; dichiara le attività, i fattori di qualità, gli standard di erogazione dei servizi e informa l'utenza sulle modalità di tutela previste. Si ispira ai principi del Manifesto Unesco sulle biblioteche pubbliche e alle Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche dell'IFLA (*International Federation of Library Associations and Institutions*). Intende offrire all'utenza l'opportunità di interagire con la Biblioteca affinché possa formulare proposte di miglioramento per rendere i servizi bibliotecari più completi. La Carta dei Servizi è affissa permanentemente nei locali della Biblioteca e sottoposta a revisioni e aggiornamenti periodici, alla luce dei risultati raggiunti e del confronto con le indicazioni fornite dagli utenti, nella logica della ricerca continua del miglioramento dei servizi.

I PRINCIPI

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

- Uguaglianza ed equità. L'accesso alla Biblioteca è garantito alla generalità dei soggetti senza distinzioni; particolare attenzione è rivolta a quell'utenza che ha difficoltà ad accedere ai servizi.
- Continuità e regolarità. La Biblioteca, compatibilmente con le esigenze istituzionali, offre servizi regolari e continui durante tutto il periodo di apertura. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione dei servizi sono preventivamente annunciati, adoperandosi attivamente per la riduzione del disagio e per la tempestiva ripresa.
- Trasparenza, imparzialità, efficienza, efficacia e partecipazione. L'offerta dei servizi risponde alle esigenze e al grado di soddisfazione espressi dall'utenza tramite apposite rilevazioni periodiche. La Biblioteca, inoltre, si adopera al fine di promuovere forme di coinvolgimento attivo nei confronti dell'utenza favorendone proposte e suggerimenti.
- Deontologia professionale. Il personale della Biblioteca opera nel rispetto delle norme contenute nel Codice di comportamento del personale del Consiglio regionale adottato con delibera dell'Ufficio di presidenza del 12 marzo 2015, n. 18 (BUR del 19 marzo 2015, n. 23, s.o. 1), nel Codice di comportamento dei dipendenti della pubblica amministrazione e degli standard di qualità definiti nella Carta dei servizi e s'impegna ad assistere l'utenza nelle sue necessità con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità e riservatezza.

LA BIBLIOTECA DEL CONSIGLIO REGIONALE DEL LAZIO

STORIA E FUNZIONE

La Biblioteca del Consiglio regionale del Lazio nasce nel 1973 (legge regionale 29 maggio 1973, n. 20 "Ordinamento degli uffici, stato giuridico e trattamento economico del personale della Regione Lazio"), successivamente all'istituzione dell'Assemblea legislativa, come struttura operativa avente compiti di individuazione, classificazione e conservazione di raccolte organiche, di testi e pubblicazioni delle diverse discipline, nonché di effettuazione di ricerche bibliografiche e documentali su richiesta degli organi regionali e non solo. Il progetto di riordino ed informatizzazione della Biblioteca, iniziato nell'anno 2006, dà il via al processo di cambiamento della struttura che continua a

conservare la sua *mission* originaria che consiste nell'offrire servizi di supporto alle attività istituzionali degli organi consiliari, accanto a forme di collaborazione verso l'esterno, in particolare con le diverse istituzioni culturali quali biblioteche pubbliche e non (statali, comunali, universitarie), fondazioni, associazioni culturali. Completato il progetto di riordino, la Biblioteca oggi si presenta come una moderna struttura che eroga servizi all'utenza in termini di efficienza, efficacia ed economicità, assicurando standard qualitativi e quantitativi.

UBICAZIONE

La Biblioteca ha sede presso la sede istituzionale del Consiglio della Regione Lazio, in Roma, Via della Pisana, 1301 – 00163, edificio A con accesso dall'edificio C, piano -1 (uscita 32 Grande Raccordo Anulare - G.R.A., direzione fuori Roma). In prossimità dell'accesso alla sede si trova la fermata Pisana/Regione Lazio della linea 808 (direzione Eiffel). L'accesso dei visitatori alla sede istituzionale del Consiglio è regolato dal "Disciplinare per l'accesso alla sede e utilizzo degli spazi del Consiglio regionale del Lazio", contenuto nell'allegato A alla Deliberazione dell'Ufficio di Presidenza del 20 febbraio 2019, n. 35. La sede dispone di parcheggi esterni per gli ospiti con posti riservati a persone con disabilità.

La Biblioteca dispone di una sala di lettura con n. 12 posti a sedere, diversi punti di accesso Internet ed un computer di servizio per la compilazione di ricerche con l'assistenza del personale di Biblioteca. E' accessibile anche ai disabili in quanto la palazzina che la ospita è dotata di ascensore e di un accesso secondario a piano. Presso la sala di lettura in vetrine chiuse, è conservato, classificato per materie, il patrimonio della Biblioteca dal 2006 in poi, diviso in opere monografiche e opere periodiche. Inoltre, la Biblioteca dispone di un piano seminterrato ad accesso controllato, dotato di un sistema di areazione che garantisce l'idonea conservazione del materiale allocato e di n. 4 estintori, dove sono presenti gli armadi compattabili che ospitano i volumi precedenti al 2006 tolti dalla scaffalatura a vista per esigenze di spazio e di svecchiamento delle raccolte, ma ancora disponibile per il prestito e la consultazione.

PERSONALE

Il personale della Biblioteca opera nel rispetto dei principi contenuti nel Codice di comportamento dei dipendenti della pubblica amministrazione nonché nel Codice di comportamento del personale del Consiglio regionale e adotta un comportamento improntato al rispetto, alla cortesia e alla disponibilità nei confronti dell'utenza; s'impegna a fornire tutte le informazioni relative all'organizzazione della Biblioteca, alle risorse informative disponibili e al loro corretto utilizzo (disciplinare, servizi erogati, modalità di consultazione del catalogo *on line*, collocazione dei materiali ecc.). Il personale accoglie, orienta e assiste l'utenza con impegno, correttezza, imparzialità, uguaglianza, riservatezza e senza discriminazione alcuna, garantendo immediatezza nelle operazioni di registrazione, catalogazione *on line* ed esposizione a scaffale delle nuove acquisizioni della Biblioteca; cura, inoltre, la comunicazione con gli utenti attraverso tutti gli strumenti disponibili (e-mail, sito web, news e segnalazioni, bollettini ed altro). La Biblioteca garantisce la riservatezza dei dati personali in suo possesso, delle informazioni e dei documenti ricercati dai propri utenti.

ORARI DI APERTURA

L'orario di apertura della Biblioteca è prevista sia in ore mattutine che in ore pomeridiane e si configura secondo tabelle stabilite dal dirigente in relazione alle esigenze istituzionali dell'ente.

La Biblioteca è luogo comune di consultazione, lettura e studio, nessuno può entrare o intrattenersi per fini estranei alla fruizione del patrimonio bibliotecario.

L'utenza ha il dovere di rispettare gli orari e le norme di comportamento previste dall'articolo 7 del Disciplinare della Biblioteca pubblicato sul sito istituzionale all'indirizzo <http://www.consiglio.regione.lazio.it/>, in caso di inosservanza si applicheranno le sanzioni di cui al medesimo articolo 7.

RECAPITI

Recapiti generali

Tel. 06 65931 - Fax 06 65000678

URP tel. 06 65937275 mail: urpcri@regione.lazio.it

pec: urpcri@cert.consreglazio.it

Recapiti della Biblioteca

Sala lettura: tel. 06.65932825

E-mail biblioteca.consiglio@regione.lazio.it

DOTAZIONI LIBRARIE, COLLEZIONI

INTRODUZIONE

La Biblioteca del Consiglio regionale è articolata prevalentemente in tre sezioni:

- la prima multidisciplinare, comprendente monografie, enciclopedie, collane, raccolte di leggi, repertori e dizionari di varia natura e contenuto, raccolte e conservate dagli anni '70 fino al 2005;
- la seconda quasi esclusivamente giuridica, avviata nell'anno 2006, che consta di riviste giuridiche cartacee e *on-line*, di banche dati giuridiche e di opere monografiche concernenti il diritto con particolare riguardo alle materie rientranti nella potestà legislativa regionale e alle attività proprie degli organi consiliari e delle strutture amministrative del Consiglio regionale;
- la terza sezione è dedicata alla valorizzazione dell'identità del territorio laziale attraverso la raccolta e la conservazione delle opere che fanno riferimento al territorio del Lazio ed alla vita delle comunità locali ed ogni altro tipo di documento, su qualsiasi supporto, che sia utile a conoscere e valorizzare il patrimonio storico, artistico, socio-culturale e geo-ambientale del territorio della Regione Lazio.

La Biblioteca conserva, inoltre, le seguenti raccolte: l'intera collezione del Bollettino Ufficiale della Regione Lazio (in forma cartacea fino al mese di giugno 2012); la Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana dall'anno 1971 all'anno 2008 (sostituita in seguito dalla banca dati Guritel); la Gazzetta Ufficiale dell'Unione europea dall'anno 1976 all'anno 2007; alcune importanti opere enciclopediche come l'Enciclopedia del diritto, l'Enciclopedia giuridica e il Digesto che vengono costantemente aggiornate.

Il patrimonio della Biblioteca, facente parte del patrimonio del Consiglio regionale, consta attualmente di circa 13000 volumi (opere monografiche, enciclopediche e periodiche) e risulta attualmente abbonata a circa 65 testate di riviste correnti.

L'intero patrimonio della Biblioteca è consultabile interrogando il Catalogo collettivo ad accesso libero - Online Public Access Catalogue (OPAC), di cui all'articolo 12 del Disciplinare della Biblioteca, che viene costantemente incrementato in conformità alle linee di politica delle acquisizioni.

SETTORE MONOGRAFIE

La Biblioteca colleziona numerose opere monografiche di prevalente natura giuridica, inoltre conserva anche monografie riguardanti la biblioteconomia, gli archivi, la tutela dei beni culturali, l'informatica generale e quella giuridica. Le opere monografiche possono essere date in prestito all'utenza interna secondo le modalità previste dall'articolo 16 del Disciplinare della Biblioteca e in prestito interbibliotecario ai sensi dell'articolo 17 dello stesso Disciplinare e possono, altresì, essere oggetto di lettura e di consultazione nei locali della Biblioteca.

SETTORE ENCICLOPEDIAE, DIZIONARI, CODICI, RACCOLTE GIURIDICHE, REPERTORI

La Biblioteca colleziona opere enciclopediche di prevalente natura giuridica, codici, dizionari, repertori e raccolte giuridiche non ammesse al prestito ma liberamente consultabili presso la sala di lettura.

SETTORE PERIODICI

La Biblioteca mette a disposizione degli utenti numerosi periodici giuridici cartacei (alcuni con versione parallela *on-line* fornita dall'editore), gli ultimi tre anni delle riviste in abbonamento sono immediatamente accessibili negli espositori conservati nelle vetrine presenti nella sala di lettura e la loro consultazione è libera; l'utente può, con l'aiuto del personale di Biblioteca, prelevare i fascicoli e consultarli comodamente in una delle postazioni messa a disposizione per la lettura; i numeri arretrati dei periodici sono conservati in magazzino e per consultarli è necessario farne richiesta preventiva al personale di Biblioteca. I periodici sono esclusi dal prestito.

SETTORE IDENTITÀ DEL TERRITORIO LAZIALE

La Biblioteca conserva documenti di tipologia varia che testimoniano la storia e la cultura del territorio laziale. La consultazione e lo studio delle opere di carattere locale può avvenire negli stessi orari e con le medesime modalità di consultazione del restante patrimonio bibliografico. Il prestito di queste opere è consentito nel rispetto delle modalità stabilite dagli articoli 16 e 17 del Disciplinare della Biblioteca.

I SERVIZI

ISCRIZIONE AI SERVIZI

L'utenza, all'atto del primo accesso in Biblioteca, viene annotata in appositi elenchi (elenchi dell'utenza) conservati, anche avvalendosi di strumenti informatici, nel pieno rispetto dei principi di correttezza, liceità, trasparenza e tutela della riservatezza ai sensi della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. I dati riportati in tali

elenchi vengono utilizzati ai soli fini statistici e di indagine sulla qualità e quantità dei servizi erogati.

L'utenza registrata può usufruire dei servizi bibliotecari dedicati accedendo personalmente ai locali della Biblioteca, tramite il sito web ovvero inviando una richiesta per posta elettronica e/o telefono.

CONSULTAZIONE E STUDIO IN SEDE

L'utenza registrata può consultare, con l'ausilio del personale di Biblioteca, i materiali cartacei esposti nelle vetrine ubicate nell'apposita sala di lettura della Biblioteca e richiedere in visione i materiali meno recenti conservati in magazzino.

SERVIZIO DI REFERENCE

Il personale della Biblioteca accoglie ed assiste l'utenza nelle varie fasi di ricerca documentale e nella consultazione dei materiali e delle banche dati indirizzandola verso un uso consapevole delle risorse disponibili; svolge, su richiesta, ricerche bibliografiche, documentali, legislative e giurisprudenziali; il servizio ha tempi di esecuzione immediati, ad eccezione di ricerche complesse per le quali sono necessari tempi diversi adeguati al livello di complessità; fornisce tutte le informazioni utili per il corretto uso degli strumenti informatici e vigila sul corretto utilizzo dei materiali in consultazione assicurandosi che avvenga senza danneggiamenti o manomissioni, vigila, altresì, sulla correttezza del comportamento dell'utenza.

Per accedere al servizio di *reference* occorre farne richiesta compilando un apposito modulo, ovvero inviando una e-mail; in caso di richiesta di compilazione di una ricerca bibliografica, il richiedente è tenuto a fornire tutte le indicazioni utili in suo possesso affinché la ricerca possa essere eseguita nella maniera più accurata possibile.

I documenti rinvenuti vengono consegnati al richiedente in formato elettronico (PDF), salvo i casi in cui per specifiche necessità dell'utenza interna e dietro istanza scritta e motivata, venga richiesta la riproduzione in formato cartaceo, che avviene comunque nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di diritto di autore.

PRESTITO LIBRARIO

Per la sola utenza interna registrata di cui all'articolo 2, comma 1, lett. a) del Disciplinare di Biblioteca, è previsto, inoltre, il servizio di prestito interno che, a norma dell'articolo 16 dello stesso Disciplinare, può avere la durata massima di quarantacinque giorni, è limitato a numero tre opere ed è concesso previa compilazione di una scheda a titolo di ricevuta; sono esclusi dal prestito le pubblicazioni ufficiali, le pubblicazioni seriali, i materiali non cartacei, i codici, i repertori, le raccolte giuridiche, le enciclopedie, i dizionari, le opere rare, le opere non ancora inventariate e catalogate. Per motivate esigenze di studio e ricerca e per periodi di tempo limitati il dirigente può concedere delle deroghe alle suddette eccezioni.

PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO E SCAMBIO DI DOCUMENTI

La Biblioteca effettua, altresì, il servizio di prestito interbibliotecario con le biblioteche che condividono il principio della reciprocità. Il prestito interbibliotecario, a norma dell'articolo 17 del Disciplinare di Biblioteca, ha la durata di trenta giorni rinnovabili dietro motivata richiesta, ed è soggetto ai medesimi limiti oggettivi del prestito interno; inoltre, le opere appena acquisite al patrimonio bibliotecario costituenti novità

bibliografiche, sono escluse dal prestito interbibliotecario per un periodo di tempo limitato in quanto riservate all'utenza interna, salvo i casi in cui il dirigente della Biblioteca stabilisca diversamente. Infine la Biblioteca attiva normalmente su richiesta di altre Biblioteche e a condizione di reciprocità gratuita, il servizio di scambio di documenti (*document delivery*).

ACCESSO AD INTERNET

Presso la Biblioteca è possibile accedere ad Internet attenendosi scrupolosamente alle seguenti regole:

- l'utilizzo di Internet è consentito esclusivamente nei siti istituzionali per ricerca documentale, bibliografica e giuridica;
- l'utenza si assume ogni responsabilità, civile e penale, di quanto fatto durante il periodo di connessione;
- il personale della Biblioteca può intervenire e sospendere il collegamento in qualsiasi momento e a proprio insindacabile giudizio, nel caso in cui ravveda un uso improprio della postazione;
- è comunque vietato alterare dati e impostazioni, caricare software, eseguire sul computer programmi catturati in rete, utilizzare servizi a pagamento, acquistare merci, effettuare prenotazioni, partecipare a *news group* e liste di discussione, inviare e ricevere e-mail nonché leggere la propria posta elettronica;
- non è consentito l'uso di supporti di memoria di massa propri;
- in caso di malfunzionamenti l'utenza non deve effettuare alcuna operazione ed è tenuta a richiedere l'intervento del personale della Biblioteca.

CONSULTAZIONE DELLE PAGINE WEB E DELLA "BIBLIOTECA DIGITALE"

La Biblioteca ha sul sito del Consiglio regionale delle pagine dedicate che vengono regolarmente aggiornate e che contengono le indicazioni riguardanti i servizi, le pubblicazioni, le collezioni, le riviste, le monografie, i bollettini di informazione bibliografica ed inoltre consentono l'accesso libero al catalogo (OPAC). La ricerca sul catalogo può essere effettuata per autore, titolo o inserimento di testo libero. Altra possibilità è quella di ricercare i testi utilizzando il campo "Natura", dove è possibile selezionare la tipologia del testo ricercato (monografia, collezione, periodico). È possibile ordinare i risultati della ricerca per autore o anno, selezionando la voce rispettiva nel campo "Ordinamento titoli", ed estrarre il bollettino delle ultime notizie bibliografiche inserite.

Sul sito è, altresì, possibile accedere alle pagine della "*Biblioteca digitale*" che aggrega i *link* di accesso alle banche dati e alle risorse *on line* in abbonamento. L'utenza esterna può accedere solo tramite le postazioni internet collocate nella sala di lettura e con il supporto del personale in servizio. L'indirizzo del sito del Consiglio regionale è il seguente: <http://www.consiglio.regione.lazio.it/consiglio-regionale>

SEGNALAZIONI BIBLIOGRAFICHE

La Biblioteca invia quotidianamente all'utenza interna le segnalazioni giornaliere aventi ad oggetto gli indici dei fascicoli delle riviste e dei periodici giuridici pervenuti in abbonamento.

BOLLETTINI BIBLIOGRAFICI

Con cadenza trimestrale la Biblioteca cura la pubblicazione dei Bollettini bibliografici contenenti le indicazioni per materia dei volumi recentemente acquisiti, nonché, con la collaborazione dell'Ufficio Studi e Ricerche giuridiche, le indicazioni in merito agli spogli delle pubblicazioni periodiche in abbonamento e delle banche dati *on line*. I bollettini prodotti vengono trasmessi via mail, in formato PDF/A, all'utenza interna, inoltre sono consultabili anche sul sito del Consiglio regionale cliccando sui link presenti nelle pagine dedicate alle attività della Biblioteca.

PROMOZIONE, ATTIVITÀ CULTURALI, COLLABORAZIONI

La Biblioteca quale luogo di incontro e scambio di conoscenze può organizzare incontri, ed altre iniziative volte a promuovere la conoscenza del Consiglio regionale e delle sue attività o il dibattito su temi di interesse regionale. Inoltre, la Biblioteca, favorisce ogni forma di collaborazione, condivisione e coordinamento con le biblioteche degli altri Consigli regionali e con le biblioteche delle Assemblee legislative nazionali.

GESTIONE DELLE CRITICITÀ

RECLAMI E SUGGERIMENTI

L'utenza può proporre, nei modi che ritiene più opportuni, suggerimenti diretti a migliorare la qualità e la quantità dei servizi offerti. In caso di inosservanza degli impegni assunti dalla Biblioteca nella Carta dei servizi, gli utenti hanno, altresì, il diritto di presentare reclamo in forma scritta, anche via e-mail con l'indicazione delle proprie generalità, indirizzo e reperibilità. Il reclamo va indirizzato al dirigente della Biblioteca che provvede a rispondere nel più breve tempo possibile e comunque, entro trenta giorni lavorativi, avendo cura nel contempo di avviare le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi.

Standard dei servizi offerti

Indicatore	Standard	Note
Servizi all'utenza		
Consultazione dei documenti		
Tempi e modalità	Immediata salvo indisponibilità del volume	
Limiti	Nessuno	
Consultazione dei periodici		
Tempi di consegna	Immediata salvo indisponibilità del volume	
Limiti	Nessuno	
Servizio di reference		
Tempi di risposta	Immediati nel caso di richieste di informazioni, assistenza e compilazione di ricerche semplici, entro pochi giorni nel caso di compilazione di ricerche complesse che richiedono il reperimento di materiale anche attraverso il canale della collaborazione con le altre Biblioteche.	
Modi	Le informazioni bibliografiche vengono fornite telefonicamente (nel caso di informazioni semplici) o a mezzo posta elettronica.	
Limiti	Il servizio può subire interruzioni in caso di malfunzionamento dei servizi telematici.	
Bollettini bibliografici		
Tempi di risposta	Immediato tramite il servizio OPAC, che fornisce un aggiornamento continuo e permanente dei nuovi inserimenti. Inoltre la Biblioteca cura la pubblicazione, con cadenza trimestrale, del Bollettino delle novità contenente le indicazioni bibliografiche e l'abstract dei volumi di recente acquisizione, nonché il Bollettino degli spogli delle riviste in abbonamento.	
Modalità	Tramite la consultazione della Pagine web della Biblioteca al seguente indirizzo: http://www.consiglio.regione.lazio.it/consiglio-regionale/	
Limiti	Indisponibilità dei servizi informatici	
Prestito		
Tempi di risposta	Immediata salvo indisponibilità del volume	
Modalità	Previa presentazione di una richiesta e successiva sottoscrizione del modulo con conseguente accettazione delle condizioni del prestito.	
Limiti	Documenti non ammessi al prestito; Durata del prestito 30 gg. salvo proroga (max 45 giorni); per un massimo di tre volumi per ciascun utente	
Prestito interbibliotecario		
Tempi di risposta	5 gg. lavorativi salvo indisponibilità del volume	
Modalità	Nell'ambito del sistema bibliotecario nazionale (SBN), previa richiesta di una biblioteca partners e a condizione di reciprocità gratuita	
Limiti	Documenti non ammessi al prestito; Durata del prestito 30 gg. salvo proroga; per un massimo di tre volumi contemporaneamente	
Consultazione della Biblioteca digitale		
Tempi di risposta	Immediata salvo malfunzionamenti del sistema	
Modalità	Da qualsiasi pc del Consiglio regionale del Lazio	
Limiti	Disponibilità delle password di accesso che vengono fornite via mail alla sola utenza interna; per gli utenti esterni la consultazione avviene con l'ausilio del personale di Biblioteca	
Segnalazioni bibliografiche		
Tempi di trasmissione	Giornaliere	
Modalità	Posta elettronica	
Limiti	Posseduto della Biblioteca	
Fattore di qualità		
Suggerimenti e reclami		
Tempi di risposta	3 gg. lavorativi	
Modalità	Richiesta telefonica, per mail o personalmente	
Limiti	Non si accolgono richieste non coerenti con le finalità e la natura della Biblioteca	