



CARTA DEI SERVIZI

I Sistemi Bibliotecari di Ateneo delle Università “Magna Graecia” di Catanzaro, di Messina e “Mediterranea” di Reggio Calabria definiscono una Carta dei Servizi unica da proporre ai propri utenti nell’ambito delle iniziative di condivisione di servizi bibliotecari, nella prospettiva di un’ampia valorizzazione del patrimonio bibliografico, documentale ed umano, in armonia con le aspettative e le esigenze degli utenti e con la finalità di supportare efficacemente la didattica, lo studio e la ricerca.

La Carta è rivolta agli utenti dei tre Atenei, che usufruiscono dei servizi presso le tre Istituzioni.

La Carta si ispira ai principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

PREMESSA

La Carta dei servizi è lo strumento tramite il quale le biblioteche delle tre Università assumono impegni precisi nei confronti dei propri utenti, finalizzati alla definizione e al miglioramento dei servizi erogati.

E’ uno strumento di conoscenza, tutela e verifica messo a disposizione degli utenti, che stabilisce reciproci diritti e doveri, secondo i principi della trasparenza, della condivisione e della partecipazione.

Rappresenta l’impegno delle Istituzioni, che intendono offrire servizi nella migliore modalità possibile; per questo essa prevede forme di controllo e di reclamo da parte degli utenti.

A questo fine la Carta dei servizi sarà verificata e aggiornata periodicamente per rafforzare i livelli di qualità raggiunti e mettere in atto cambiamenti che migliorino la qualità dei servizi, sulla base di indagini periodiche del livello di soddisfazione degli utenti, dei loro reclami e suggerimenti e dell’attenzione costante alle loro esigenze.

Le biblioteche, gli utenti e il personale in egual misura interagiscono per l’attuazione della Carta dei servizi, che sarà resa disponibile in formato cartaceo presso le singole biblioteche e online sul portale unico dei servizi bibliotecari delle tre Università.

I dettagli sulle modalità di erogazione dei servizi sono indicati nel portale unico, nelle pagine web delle singole biblioteche e nella documentazione cartacea distribuita nelle sedi.

PRINCIPI GENERALI

Il funzionamento delle biblioteche si fonda sui principi di obiettività, imparzialità, continuità e regolarità ed i servizi erogati rispondono a criteri di qualità, efficienza e cortesia, supportati da rapporti tra il personale e gli utenti improntati al rispetto reciproco, alla interazione e alla collaborazione.

Le biblioteche intendono garantire una fruizione semplice dei servizi che eviti dispendio inutile di tempo (IV legge di Ranganathan: “salva il tempo del lettore”), per questo le procedure sono in costante revisione.

Esse si adoperano per fare abbattere eventuali barriere architettoniche e per offrire servizi speciali per le persone con disabilità.

Rispettano la riservatezza dei dati personali degli utenti e delle ricerche da loro effettuate (d.lgs. 196/2003).

Si impegnano a semplificare quanto più possibile le procedure ed il personale si rende disponibile ad informare gli utenti con chiarezza e puntualità, anche con l’ausilio di strumenti informatici, a fornire loro tutte le informazioni utili con ogni mezzo (telefono, e-mail, di persona).

Sarà cura di ciascuna biblioteca comunicare tempestivamente ed adeguatamente eventuali interruzioni o cambiamenti del servizio e si impegnerà a ridurre al minimo il disagio eventualmente verificatosi, tenendo ben presente l’importanza della regolarità e della continuità nell’erogazione dei servizi.

Come questa Carta dei servizi nasce dalla e per la collaborazione tra i sistemi bibliotecari delle tre Università partners, così le biblioteche intendono stabilire anche con realtà bibliotecarie di altre Istituzioni rapporti di collaborazione e di scambio, nella convinzione che la condivisione delle risorse, delle informazioni e dei servizi non possa fare altro che migliorare le prestazioni fornite.

In questa prospettiva l’Università Mediterranea e l’Università Magna Graecia hanno aderito al progetto della Regione Calabria di realizzazione di un polo bibliotecario regionale; utilizzano, pertanto, il software Sebina Sol per la catalogazione del proprio patrimonio bibliografico, i cui dati catalografici vengono riversati nell’Indice nazionale SBN, ponendo tra l’altro le basi per lo scambio di documenti con biblioteche di vari enti ed Istituzioni di tutto il territorio nazionale.

L’Università di Messina ha stipulato una Convenzione con l’Istituto Teologico San Tommaso di Messina e gli utenti dell’Ateneo possono accedere ai servizi di biblioteca erogati da quest’ultimo.

FINALITÀ DEI TRE SISTEMI BIBLIOTECARI DI ATENEO

I Sistemi Bibliotecari di Ateneo si pongono l’obiettivo di fornire un supporto qualificato alle attività di ricerca e di didattica, con un sistema integrato di servizi, strumenti e professionalità, rispondendo alle esigenze della comunità accademica nel suo complesso in maniera efficace ed efficiente.

Curano pertanto:

- La selezione, l’acquisizione, la catalogazione, la fruizione, l’aggiornamento, la conservazione e la valorizzazione del patrimonio bibliografico e documentale;
- La gestione e lo sviluppo dei servizi bibliotecari e delle risorse informative;
- L’aggiornamento e la formazione del personale;
- La valorizzazione e la promozione delle risorse umane;
- L’attenzione alle esigenze informative degli utenti.

BIBLIOTECHE E LORO SEDI

SISTEMA BIBLIOTECARIO DI CATANZARO

BIBLIOTECA	TELEFONO	E-MAIL	ORARIO E GIORNI DI APERTURA
Biblioteca di Giurisprudenza	0961 3696225- 6227 – 6229	debib@unicz.it	da Lunedì a Venerdì 8,30 – 19.00

Edificio dell'area giuridica, economica e delle scienze sociali – Campus universitario – Località Germaneto (CZ)			
Biblioteca di Farmacia Complesso Nini Barberi Roccelletta di Borgia (CZ)	0961 369 – 5700		da Lunedì a Venerdì 8,30 – 19,00
Biblioteca di Medicina e Chirurgia Edificio delle Bioscienze, Campus universitario – Località Germaneto - CZ	0961 3695 192 – 7649 – 7802	bibliomed@unicz.it	da Lunedì a Venerdì 8,30 – 19,00

SISTEMA BIBLIOTECARIO DI MESSINA

(articolato nei Poli Bibliotecari Centrale, Ospedaliero, Papardo, Annunziata)

BIBLIOTECA	TELEFONO	E-MAIL	ORARIO E GIORNI DI APERTURA
Biblioteca di Giurisprudenza Piazza S. Pugliatti, 1 98121 Messina	090 6768880		da Lunedì a Venerdì 8,30 – 13,00 Lunedì e mercoledì 14,30 – 17,30
Biblioteca di Economia Piazza S. Pugliatti, 1 98121 Messina	090 6764606	bibliocono@unime.it	da Lunedì a Venerdì 8,00 – 13,00 Lunedì e Mercoledì 15,00 – 17,00
Biblioteca di Scienze Politiche Piazza S. Pugliatti, 1 98121 Messina	090 6766043		
Biblioteca di Scienze della formazione Via Concezione, 6 98121 Messina	090 5728686	biblio.formazione@unime.it	da Lunedì a Venerdì 8,30 – 13,00 Lunedì e Mercoledì 15,00 – 17,00
Biblioteca di Medicina c/o Azienda ospedaliera c/o Azienda ospedaliera “G. Martino” Torre biologica C.da Papardo 98166 Messina	090 2213693	biblioteca.medicina@unime.it	
Biblioteca di Scienze MM.FF.NN. C.da Papardo 98166 Messina	090 6765477	biblioscienze@unime.it	da Lunedì a Giovedì 8,30 – 13,15/ 14,45 – 16,45 Venerdì 8,30-13,45
Biblioteca di Ingegneria C.da Papardo 98166 Messina	090 3977364		da Lunedì a Giovedì 9,00 – 13,00 Venerdì 9,00 – 13,00
Biblioteca di Lettere Viale Annunziata 98168 Messina	090 3503389		Lunedì e Mercoledì 9,00–14,00/14,30–17,00 Martedì-Giovedì- Venerdì 9,00 – 13,00
Biblioteca di Veterinaria Viale Annunziata	98168 Messina		da Lunedì a Venerdì 8,15 . 13,15

98168 Messina			da Martedì a Giovedì 14,15 – 17,00
Biblioteca di Farmacia Viale Annunziata 98168 Messina	090 6766482	bibliofb@pharma.unime.it	da Lunedì a Venerdì 8,00 – 13,00 Lunedì e Giovedì 15,00-17,00

SISTEMA BIBLIOTECARIO DI REGGIO CALABRIA

BIBLIOTECA	TELEFONO	E-MAIL	ORARIO E GIORNI DI APERTURA
Biblioteca Agraria Località Feo di Vito 89122 Reggio Calabria	0965 801302 fax 0965 810361 fax 0965 810361	biblio@agraria.unirc.it	da Lunedì a Giovedì 9,00 – 17,00 Venerdì 9,00 – 13,00
Biblioteca Architettura Via Melissari (Feo di Vito) 89124 Reggio Calabria	0965 800205/208/ 210/211	biblioteca.architettura@unirc.it	Lunedì e Venerdì 8,30 – 13,30 da Martedì a Giovedì 8,30-13,30 / 14,30- 17,30
Biblioteca di Ingegneria Via Graziella (Feo di Vito) 89122 Reggio Calabria	0965 875206	cettina.tassone@unirc.it	da Lunedì a Giovedì 9,00-13,00/15,00-17,00 Venerdì 9,00-13,00
Biblioteca Giurisprudenza Palazzo Zani Via dei Bianchi, 2 89127 Reggio Calabria	0965 499306-7-8 fax 0965 499345	bibliojuris@unirc.it	da Lunedì a Venerdì 9,00-13,00 Lunedì e Mercoledì 15,00 – 17,00
Biblioteca Dipartimento PAU Via Melissari (Feo di Vito) 89124 Reggio Calabria	0965 385205	biblioteca.pau@unirc.it	da Lunedì a Venerdì 8,30-13,30 Mercoledì e Giovedì 14,30-17,30

UTENTI

I servizi sono rivolti a utenti interni ed esterni, sulla base dei regolamenti delle singole biblioteche.

Sono individuati utenti interni:

Gli studenti, i docenti, i ricercatori, il personale tecnico e amministrativo, i borsisti, i dottorandi, gli specializzandi, i contrattisti, gli assegnisti, i cultori della materia.

Analogamente hanno libero accesso ai servizi delle biblioteche gli studenti provenienti da Università straniere in base ad accordi di scambio con i tre atenei.

Sono utenti esterni:

Laureati e studenti delle scuole medie superiori nonché studiosi che manifestano interesse al patrimonio delle biblioteche

PERSONALE

Il personale delle biblioteche opera nel rispetto della deontologia professionale, nell'attenzione costante ai bisogni dell'utente, sulla base della propria formazione professionale.

L'aggiornamento del personale, uno degli obiettivi che si prefiggono i tre Sistemi Bibliotecari di Ateneo, è garanzia di servizi efficaci ed efficienti; ma è anche un bisogno che il personale stesso deve avvertire per tenersi costantemente aggiornato ed informato degli sviluppi e della crescita della

propria professione e per essere in grado di rispondere alle esigenze sempre nuove manifestate dagli utenti.

SERVIZI

Le Biblioteche dei tre Atenei erogano i seguenti servizi:

- Acquisizione e catalogazione di risorse bibliografiche;
- Lettura e consultazione in sede;
- Prestito;
- Prestito interbibliotecario (ILL) e fornitura documenti (DD);
- Servizio di reference
- Servizio di riproduzione;
- Accesso a Internet e altri servizi telematici

Alcune biblioteche erogano i servizi di:

- Consultazione delle tesi di laurea e di dottorato;
- Servizi per i disabili della vista.

❖ **Acquisizione e catalogazione di risorse bibliografiche**

Le risorse bibliografiche sono catalogate secondo standard nazionali e internazionali. Sono predisposti per la consultazione da parte degli utenti cataloghi cartacei e cataloghi online, consultabili tramite il portale unico dei Sistemi bibliotecari dei tre Atenei.

Le biblioteche raccolgono, ordinano e rendono disponibili al pubblico materiali bibliografici e documentali attinenti alle specifiche aree tematiche e qualcuna cura anche raccolte di interesse locale.

Le biblioteche, per lo più, cercano di mettere a disposizione il materiale bibliografico a scaffale aperto quanto più è possibile; la collocazione a scaffale aperto, oltre ad annullare i tempi di erogazione del servizio di consultazione, dà la possibilità di trovare con facilità documenti attinenti alla propria ricerca o di cui non si aveva notizia.

Le biblioteche che hanno i libri collocati nei magazzini assicurano anch'esse rapidità ed esaustività del servizio.

I Sistemi bibliotecari dei tre Atenei hanno allestito l'OPAC (Online Public Access Catalogue) a cui si può accedere da qualunque postazione Internet.

La ricerca nel catalogo consente di individuare e localizzare i vari documenti e avere informazioni sulla disponibilità per la consultazione ed il prestito.

Il personale è comunque sempre a disposizione per informazioni sull'uso del catalogo e sul patrimonio bibliografico.

❖ **Lettura e consultazione in sede**

Ciascuna biblioteca ha predisposto e opportunamente arredato sale di lettura, dove è possibile trovare anche opere di consultazione generale e strumenti per la ricerca bibliografica.

Le sale di lettura variano ovviamente, a seconda del patrimonio e dell'ampiezza dell'utenza, per dimensioni e per numero dei posti a sedere.

❖ **Prestito**

Ciascuna biblioteca ha il proprio regolamento in cui sono stabilite le condizioni relative al prestito. In generale, il prestito è personale e deve concludersi con la restituzione dei documenti entro il termine di scadenza.

Le biblioteche si impegnano a semplificare e velocizzare le procedure di prestito anche con l'ausilio di strumenti informatici.

Sono solitamente esclusi dal prestito:

libri rari e di pregio, periodici, atlanti, enciclopedie, dizionari, manuali, repertori bibliografici, opere in cattivo stato di conservazione, tesi ed altri documenti che la singola biblioteca ritiene di non dover prestare e di cui dà notizia nel proprio regolamento.

Le registrazioni del prestito vengono effettuate dai bibliotecari, che hanno cura di assumere e registrare le generalità e le informazioni relative agli utenti.

❖ **Prestito interbibliotecario e fornitura documenti (Document Delivery)**

Il servizio di prestito interbibliotecario consente di ottenere in prestito libri che non siano posseduti dalle Biblioteche dell'Ateneo e della città.

Il prestito interbibliotecario è generalmente riservato agli utenti interni.

Con il prestito interbibliotecario si inviano libri alle biblioteche di altri Enti ed Istituzioni che ne facciano richiesta.

Il servizio di *Document Delivery* consente, nel rispetto della vigente normativa sul diritto d'autore, di richiedere per gli utenti interni della biblioteca copia di articoli o parti di materiali posseduti da biblioteche di altri enti e non disponibili presso le biblioteche dell'Ateneo.

Con il servizio di *Document Delivery* vengono inviate alle biblioteche di altri enti o istituzioni che ne facciano richiesta copia o parti di materiali posseduti dalla biblioteca.

Per entrambi i servizi, in alcuni casi, ci potrebbero essere eventuali costi, a carico dell'utenza, per le spese di spedizione e gli oneri aggiuntivi richiesti dalle biblioteche prestanti.

Le biblioteche dei tre Atenei operano in regime di reciprocità verso le altre biblioteche ed hanno previsto un protocollo condiviso per velocizzare e rendere il più efficace possibile i due servizi tra le tre Istituzioni.

Ogni biblioteca ha predisposto apposito regolamento del servizio, stabilendone la durata e le modalità di richiesta e di rimborso.

❖ **Servizio di riproduzione**

I volumi possono essere fotocopiati, scansionati o fotografati per esclusivo uso personale e di studio, nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore, di cui viene data informazione agli utenti con avvisi opportunamente predisposti.

❖ **Servizio di reference**

Il servizio offre aiuto ed assistenza per utilizzare al meglio gli strumenti di ricerca e di informazione posseduti dalle singole biblioteche o messi a disposizione dagli Atenei.

La ricerca viene fatta sul possesso delle biblioteche dell'Ateneo e degli Atenei partners ma anche di altri Enti ed Istituzioni e sulle risorse liberamente disponibili in rete.

Vengono offerti sia un primo orientamento generale sull'uso della biblioteca e dei suoi cataloghi (cartacei ed online) sia l'assistenza per una conoscenza più approfondita delle risorse locali e remote.

Il servizio è erogato per tutti gli utenti.

❖ Accesso a Internet e altri servizi telematici

E' possibile utilizzare gratuitamente postazioni di lavoro per navigare in Internet e per fare ricerche nelle risorse elettroniche in abbonamento (periodici elettronici, banche dati, e-books) che gli Atenei mettono a disposizione degli utenti per esclusivi scopi di didattica e di ricerca.

E' possibile anche consultare il catalogo on-line delle biblioteche, gli OPAC di Ateneo e, ove predisposti, gli elenchi delle tesi di laurea.

Il personale è a disposizione degli utenti per assistenza alla ricerca e nell'uso degli strumenti.

❖ Consultazione tesi di laurea e di dottorato

Presso alcune biblioteche, le tesi di laurea sono consultabili in formato cartaceo e digitale; le tesi di dottorato in formato cartaceo.

Le tesi non possono essere in alcun modo riprodotte e possono essere consultate esclusivamente in sede.

❖ Postazioni per disabili della vista

Sono allestite postazioni per non vedenti ed ipovedenti, con collegamento ad Internet. Sono installati programmi di lettura ottica, di sintesi vocale e scanner professionali. Oltre che per gli utenti interni, le postazioni sono disponibili per gli utenti esterni che ne facciano richiesta.

E' garantita l'assistenza da parte del personale.

PROPOSTE DI ACQUISTO

Gli utenti possono partecipare attivamente alla vita della biblioteca anche proponendo l'acquisto di libri o altro materiale non disponibile nelle biblioteche dei tre Atenei. E' un'ulteriore forma di interazione e di collaborazione.

Le segnalazioni, fatte su moduli appositamente predisposti e indirizzate ai responsabili delle biblioteche, vengono vagliate ed evase se congrue con l'indirizzo scientifico della biblioteca e in base alla disponibilità di risorse. All'utente viene data opportuna comunicazione dell'accoglimento dell'istanza o delle motivazioni per cui la proposta non viene accolta.

SITI WEB DELLE BIBLIOTECHE

Le biblioteche dispongono di siti web con le informazioni sui servizi, con indirizzi, orari e contatti. Tramite queste pagine si può accedere al catalogo unico di ciascuno Ateneo, al catalogo dei periodici, alle risorse elettroniche.

Per informare sui servizi bibliotecari delle tre Università, è allestito un portale unico che consente l'accesso ai cataloghi bibliografici dei tre Sistemi bibliotecari, alle informazioni sulle biblioteche e sui servizi erogati.

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

Le biblioteche organizzano periodicamente incontri di formazione e di orientamento all'uso delle loro risorse cartacee ed elettroniche, nella convinzione che l'utente informato sappia esercitare con consapevolezza ed autonomia la scelta del materiale idoneo ai suoi lavori di ricerca, al suo studio, alla sua crescita culturale.

Esse producono e mettono a disposizione degli utenti, con varie modalità e con diversi mezzi, materiale informativo, costantemente aggiornato, sui servizi, sulla consultazione del catalogo, sulla collocazione del patrimonio bibliografico e documentale, su quanto possa essere utile per un buon uso della biblioteca stessa e dei suoi locali, su novità ed iniziative culturali.

Il personale si adopera a fornire informazioni, orientamento ed assistenza.

ATTIVITÀ CULTURALI

Le biblioteche offrono anche momenti di incontro e scambio culturale. Organizzano infatti presentazioni di novità editoriali, soprattutto pubblicazioni dei docenti delle Università, momenti di riflessione e di studio suggeriti da particolari circostanze e ricorrenze, mostre di libri rari e di pregio, proiezioni di video sul tema dei libri e delle biblioteche.

MONITORAGGIO

Le biblioteche si impegnano ad effettuare periodicamente indagini per rilevare la soddisfazione degli utenti relativamente alla quantità e qualità dei servizi, somministrando questionari opportunamente predisposti.

Sulla base dei risultati ottenuti si opera una valutazione degli interventi da realizzare per migliorare i servizi o promuovere la loro conoscenza e diffusione.

Scopo del monitoraggio è migliorare la quantità e la qualità dei servizi, tenendo conto delle esigenze manifestate, da qui la necessità di effettuarlo periodicamente per adeguare i servizi alle esigenze degli utenti.

I risultati delle indagini verranno pubblicati.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

Gli utenti possono reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalle biblioteche nella Carta dei servizi e possono, anzi è auspicabile, offrire suggerimenti per il loro miglioramento.

I reclami ed i suggerimenti sono una forma di interazione tra utenza e biblioteca, utenza e personale, esprimono una forma di partecipazione e di condivisione di interesse per la realtà in cui si opera e si agisce.

I responsabili delle biblioteche prenderanno in esame reclami e suggerimenti, terranno conto delle esigenze manifestate e si adopereranno per avviare le procedure necessarie per eliminare le cause accertate dei disservizi o per mettere in atto i miglioramenti proposti. Nel contempo ne daranno riscontro in tempi brevi e per questo motivo reclami e suggerimenti non possono essere anonimi.

DIRITTI E DOVERI

Il personale e gli utenti delle biblioteche hanno diritti e doveri.

➤ **Il personale deve:**

- ✓ Avere un atteggiamento professionalmente corretto, seguire ed orientare l'utente con cortesia, disponibilità, riservatezza, attenzione, imparzialità;
- ✓ Erogare i servizi con cura, regolarità e continuità;

- ✓ Consentire e facilitare l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi della biblioteca o interbibliotecari o disponibili in rete;
- ✓ Utilizzare i dati personali degli utenti esclusivamente per la gestione dei servizi e nel rispetto della normativa vigente sulla privacy;
- ✓ Dare all'utente le informazioni utili per un proficuo e corretto uso della biblioteca e del suo patrimonio e quelle riguardanti lo stato delle sue richieste;
- ✓ Il personale può applicare deroghe nella gestione dei servizi per casi e necessità particolari.
- **L'utente deve:**
- ✓ Informarsi e prendere atto dei regolamenti della biblioteca di riferimento;
- ✓ Comunicare variazioni dei propri recapiti segnalati alla biblioteca;
- ✓ Trattare con cura le attrezzature messe a sua disposizione;
- ✓ Rispettare gli orari dei servizi;
- ✓ Tenere un comportamento corretto, rispettando il silenzio nei locali della biblioteca e i divieti;
- ✓ Usare con attenzione e cura i documenti;
- ✓ Non arrecare danno agli arredi;
- ✓ Avere nei riguardi del personale rispetto e apertura alla collaborazione;
- ✓ Partecipare con interesse e profitto alle attività culturali e ai momenti formativi promossi dalla biblioteca.

Le biblioteche si impegnano a:

migliorare l'efficienza e l'efficacia dei servizi, a promuoverne di nuovi e semplificare le procedure; adeguare sempre più i servizi alle esigenze degli utenti, rilevate tramite le indagini di customer satisfaction ed ampliare i loro orizzonti intrecciando rapporti di collaborazione e cooperazione tra di loro e con le biblioteche di altri Enti.

Le biblioteche si propongono:

di essere veramente luoghi di riferimento per le persone che amano lo studio e la cultura, strumento di crescita umana, sociale e culturale;

di far sì che i servizi siano utilizzati con consapevolezza e sensibilità.

...e auspicano:

che personale e utenti si sentano uniti dal comune obiettivo che è la gestione, la diffusione e la fruizione dell'informazione e della conoscenza;

che si mantengano sempre vivi l'interesse per ciò che si fa e il rispetto per le cose e le persone.

INDICE

La Carta dei servizi	1
Premessa	1
Principi generali	1
Finalità dei tre Sistemi Bibliotecari di Ateneo	2
Biblioteche e loro sedi	2
Utenti	4
Personale	4
Servizi	4
- Acquisizione e catalogazione delle risorse bibliografiche	5
- Lettura e consultazione in sede	5
- Prestito	5
- Prestito interbibliotecario e fornitura documenti (DD)	6
- Servizio di riproduzione	6
- Servizio di reference	6
- Accesso a Internet e altri servizi telematici	7
- Consultazione tesi di laurea e di dottorato	7
- Postazione per disabili della vista	7
Proposte di acquisto	7
Siti web delle biblioteche	7
Istruzione e formazione	7
Attività culturali	8
Monitoraggio	8

Suggerimenti e reclami	8
Diritti e doveri	8
Le biblioteche si impegnano a	9