



Area II Servizi Culturali

Sistema Bibliotecario Urbano

Carta dei servizi

La Carta dei Servizi descrive gli standard qualitativi e le modalità di erogazione dei servizi dei poli bibliotecari che compongono il Sistema Bibliotecario Urbano del Comune della Spezia. La Carta ha lo scopo di facilitare l'utilizzo delle biblioteche da parte di tutti i cittadini, secondo un principio di trasparenza e nell'ottica di migliorare costantemente il rapporto con chi le frequenta e la qualità dei servizi offerti.

La Carta è resa pubblica sui siti web delle Biblioteche civiche e sul portale del Comune della Spezia.

Scopi e valori del Servizio al pubblico

Nei contatti con i cittadini e nell'espletamento dei procedimenti di competenza, il Sistema Bibliotecario Urbano si uniforma ai principi sanciti dalle normative in vigore e dal Manifesto IFLA-UNESCO per le Biblioteche Pubbliche 2022:

Uguaglianza: trattamento delle singole persone e attenzione ai bisogni informativi specifici di ognuno, senza distinzione di nazionalità, di genere, di religione, di orientamento sessuale, lingua e condizione sociale.

Imparzialità: erogazione dei servizi, all'insegna dell'imparzialità e neutralità e assenza di discriminazione.

Continuità: l'erogazione dei servizi è garantita con continuità, regolarità e senza interruzioni durante tutte le giornate lavorative. In caso di interruzione per ragioni di carattere straordinario, le

biblioteche civiche s'impegnano a dare tempestiva comunicazione tramite i canali ufficiali istituzionali, indicandone le motivazioni e riducendo al minimo i disagi.

Partecipazione: i poli bibliotecari che compongono il Sistema bibliotecario conducono periodicamente attività di *Customer Satisfaction* per rilevare la qualità percepita dagli utenti riguardo alle strutture e ai servizi e sono aperti a osservazioni e suggerimenti da parte dei cittadini.

Efficacia, efficienza e semplificazione: il Sistema Bibliotecario si ispira a criteri di efficienza ed efficacia, mediante l'adozione di soluzioni e strumenti funzionali all'attività svolta, ispirandosi a criteri di semplificazione che rendano snella ogni procedura.

Accoglienza e disponibilità: le Biblioteche civiche si impegnano a favorire l'accoglienza dei loro utenti improntando la propria relazione con i cittadini all'insegna dell'ospitalità, della familiarità e della cordialità. Il personale delle biblioteche risponde con solerzia alle richieste provenienti dai cittadini nel più breve tempo possibile, fornendo aiuto e supporto alla ricerca e alle esigenze di approfondimento e studio.

Gentilezza, cortesia, comprensione: i servizi bibliotecari sono improntati al trattamento rispettoso e cortese di tutti gli utenti, alla massima disponibilità e apertura nei rapporti con i cittadini, mediante l'utilizzo di un linguaggio chiaro e semplice, teso a rispondere ai loro bisogni informativi.

Accessibilità: le Biblioteche del Sistema si impegnano a favorire l'accoglienza e l'accessibilità rimuovendo barriere e ostacoli di ogni tipo, sia fisiche, sia psicologiche. Favoriscono altresì, in tutte le modalità possibili, la fruizione del loro patrimonio documentale e s'impegnano a fare in modo che l'accesso alla cultura e al sapere siano disponibili a tutti.

Diritto alla riservatezza e tutela degli altri diritti della persona: Il personale delle biblioteche civiche tutela la riservatezza delle informazioni relative alle transazioni degli utenti, proteggendo tutti i dati personali raccolti nei propri archivi.

Tipologia del Servizio al pubblico

Il Sistema Bibliotecario Urbano, istituito dal Comune della Spezia con deliberazione C.C. n. 176 del 10/12/1986, agisce in base al Regolamento vigente e opera nel rispetto dei principi fondamentali, ispirati dalla

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", in linea con le raccomandazioni contenute nella Direttiva del Ministro per i Beni e le Attività Culturali del 18 ottobre 2007, in materia di adozione della "Carta della qualità dei servizi" degli Istituti e dei luoghi della cultura.

Garantisce un'organica presenza di poli bibliotecari: Biblioteca Civica "Ubaldo Mazzini", Biblioteca Civica "Pietro Mario Beghi", Mediateca Regionale Ligure "Sergio Fregoso", Biblioteca di Storia dell'Arte e Archeologia "Giancarlo Marmorì" e opera al servizio di tutti i cittadini per:

- a) diffondere la cultura e l'informazione con criteri di imparzialità e pluralismo;
- b) favorire la crescita culturale e civile della popolazione, sostenendo le attività di educazione permanente (*reference, information literacy*);
- c) garantire l'accesso ai cittadini ad ogni tipo di informazione;
- d) promuovere la consapevolezza dell'eredità culturale;
- e) dare accesso alle espressioni culturali di tutte le arti rappresentabili;
- f) contribuire all'attuazione del diritto allo studio, anche mediante la collaborazione con le scuole di ogni ordine e grado, con le forze sociali e con le associazioni culturali del territorio;
- g) offrire opportunità per lo sviluppo creativo della persona;
- h) garantire la custodia, l'integrità e la fruizione pubblica del materiale bibliografico, audiovisivo e digitale (lettura in sede, consultazione, prestito locale e interbibliotecario), dei documenti e degli oggetti di valore storico e culturale facenti parte del proprio patrimonio;
- i) garantire la valorizzazione delle risorse cartacee e digitalizzate di carattere storico-locale e del materiale depositato per obblighi di legge;
- j) adottare le iniziative utili alla promozione della lettura e a diffondere la conoscenza della storia e delle tradizioni locali;
- k) coordinare le risorse informative e documentarie presenti sul territorio comunale e afferenti a Enti e Istituzioni culturali di varia natura;
- l) cooperare e agire all'interno del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN) attraverso il Polo Ligure SBN2. Alle biblioteche dello SBU si aggiungono quelle specializzate (quali ad esempio la biblioteca dell'Accademia Lunigianese di Scienze "Giovanni Capellini" e dell'Istituto spezzino per la Storia della Resistenza e dell'Età contemporanea – Fondazione ETS) che nel corso degli anni hanno integrato l'offerta del Sistema Bibliotecario Urbano.

I servizi erogati

I principali servizi erogati sono i seguenti:

1. Accesso agli spazi: le biblioteche del Sistema Bibliotecario garantiscono il libero accesso ai loro spazi durante l'orario di apertura. L'accesso è libero e non sottoposto a registrazione o controllo. Qualora si verificassero riduzioni di orario o chiusure straordinarie dei servizi in occasione di

particolari esigenze non prevedibili e temporanee, le biblioteche si impegnano a comunicarle tempestivamente, attraverso avvisi distribuiti al loro interno o attraverso i canali comunicativi istituzionali.

2.Servizio di consultazione, lettura e studio in sede: liberi e gratuiti, aperti a tutti i cittadini, durante l'orario di apertura dei singoli poli, senza limitazioni temporali, nel rispetto delle normative vigenti in tema di sicurezza. Qualora si verificasse grande affluenza di pubblico non è consentito agli utenti occupare preventivamente ulteriori posti di lettura in nome e per conto di altre persone al momento non presenti. È possibile accedere alle sale di lettura con libri e materiale proprio.

Chiunque lo desideri può rivolgersi al personale per richiedere aiuto nella consultazione dei cataloghi e nel reperimento delle informazioni.

L'accesso a questo servizio è consentito a tutti i cittadini, compresi coloro che non sono titolari di tessera di iscrizione alla biblioteca.

3. Servizio di prestito locale: è aperto a tutti i residenti nei Comuni della Provincia della Spezia e nei comuni limitrofi, specificati nel Regolamento, e a coloro che, pur non risiedendo nei Comuni di cui sopra, vi abbiano domicilio o sede abituale della loro attività lavorativa o di studio. Per accedervi è necessario sottoscrivere una tessera d'iscrizione, valida per tutte le biblioteche del Sistema bibliotecario urbano, il cui importo è determinato nel Regolamento; all'atto dell'iscrizione sono richiesti il codice fiscale, un documento di identità in corso di validità e la compilazione di un modulo relativo al consenso al trattamento dei dati personali. I dati raccolti sono trattati nel rispetto delle norme vigenti a tutela della riservatezza.

L'iscrizione al prestito consente di prendere a prestito due volumi cartacei per 30 giorni, per ogni polo bibliotecario del Sistema e di ricevere le credenziali di accesso all'area dei servizi digitali (piattaforma MediaLibrary-MLOL) fruibili da remoto.

Al piano terra della Biblioteca Civica Beghi, vicino al front-office gli utenti hanno la possibilità di utilizzare una **postazione di auto-prestito** che permette loro di velocizzare le transazioni di prestito, in modalità self service, se muniti di tessera d'iscrizione.

Il titolare della tessera è responsabile del corretto uso e della restituzione dei documenti registrati a suo carico, e perciò si impegna a non cederne l'impiego a terzi.

È possibile prolungare o rinnovare per ulteriori 30 giorni la durata del prestito dei materiali delle Biblioteche Civiche se nel frattempo i documenti non sono stati prenotati da altri utenti. La richiesta di rinnovo può essere fatta di persona, via e-mail, oppure via telefono.

Gli utenti possono prenotare i documenti già in prestito attraverso l'accesso all' "Area Lettori" del sistema ErasmoNet, previa registrazione, una volta iscritti al servizio di prestito. È possibile anche prenotare documenti non in prestito. Le Biblioteche civiche si impegnano a completare la gestione della prenotazione entro 1 giorno lavorativo. In caso di rientro del libro prenotato, il personale addetto al front-office provvederà ad avvisare l'utente interessato che avrà a disposizione un massimo di 7 giorni, trascorsi i quali il libro sarà reso disponibile per un altro lettore.

Sono esclusi dal prestito: tutti i documenti pubblicati da oltre 50 anni, edizioni rare o di particolare valore bibliografico; i documenti in cattivo stato di conservazione; i documenti destinati alla consultazione generale (es. dizionari, codici, volumi enciclopedici ecc.); gli audiovisivi e le risorse elettroniche pubblicati negli ultimi 18 mesi (per il rispetto della vigente normativa in materia di tutela del diritto d'autore); quotidiani e riviste.

4. Prenotazioni: gli utenti possono prenotare i documenti già in prestito sia dalla propria area personale di ErasmoNet, sia venendo di persona.

Una volta rientrata l'opera prenotata, gli operatori delle biblioteche provvedono ad avvisare il richiedente in giornata. L'opera viene messa da parte e tenuta in deposito presso il front-office, per un massimo di 7 giorni, trascorsi i quali il documento, se non ritirato, viene reso disponibile per altri utenti.

È possibile anche prenotare documenti non in prestito. La prenotazione automatica non garantisce sulla disponibilità effettiva del documento a scaffale.

5. Suggesti di acquisto: gli utenti possono proporre richieste di acquisto tramite uno specifico modulo disponibile presso il front-office oppure tramite l'area lettori.

Nei limiti delle disponibilità economiche effettive e nei tempi amministrativamente compatibili con gli acquisti, la biblioteca si impegna a dar corso alla richiesta emettendo l'ordine del titolo desiderato.

6. Servizio di prestito interbibliotecario e Document Delivery: gli utenti possono richiedere documenti e opere che si trovano presso biblioteche esterne. La richiesta è effettuata via e-mail o di persona e i tempi di risposta sono nell'ordine di due giorni. Per quanto riguarda la richiesta di

articoli di periodici e parti di libro reperibili in altre biblioteche (Document Delivery) è possibile richiedere le scansioni. Per poter accedere a questo servizio è necessario possedere la tessera d'iscrizione al normale prestito e fare richiesta al personale addetto. Il prestito è attivo con tutte le biblioteche pubbliche statali, universitarie e d'ente locale facenti parte della rete del Servizio Bibliotecario Nazionale, SBN. Il lettore può così ricevere e tenere per un periodo di 30 giorni fino a due opere per volta. A suo carico sono le spese di spedizione.

A loro volta, le biblioteche civiche del Sistema Bibliotecario Urbano possono inviare propri testi a biblioteche esterne, su richiesta.

7. Servizio di consulenza bibliografica e reference: gli operatori delle biblioteche forniscono assistenza e informazione su tutto ciò che riguarda i servizi della biblioteca, i materiali posseduti e la loro localizzazione nei vari poli del Sistema bibliotecario, la ricerca nei cataloghi online e l'assistenza per la ricerca di materiali presso altre biblioteche, gli eventi organizzati dalle biblioteche. Tale servizio può essere erogato anche via e-mail.

8. Servizio di riproduzione dei documenti: il servizio di fotoriproduzione è a pagamento, secondo il tariffario stabilito nel Regolamento. Si effettuano fotocopie dai libri posseduti dalla biblioteca, purché ciò non costituisca danno per le pubblicazioni e nel rispetto delle normative vigenti in materia di diritto d'autore.

9. Servizio di Internet e postazioni multimediali: le biblioteche civiche assicurano l'utilizzo gratuito della rete Wi-fi dopo opportuna registrazione in loco. Presso i poli bibliotecari ci sono postazioni multimediali con possibilità di collegamento in rete, dietro richiesta, per 1 ora gratuita per i lettori iscritti al Sistema Bibliotecario, oppure a pagamento (1 euro l'ora) per i non iscritti e per tutti, dopo la prima ora.

10. Biblioteca per Ragazzi: situata al piano terra della Biblioteca Beghi, la Biblioteca per Ragazzi, intitolata a "Roald Dahl" è suddivisa in due aree: lo spazio bambini, circondato dagli scaffali della narrativa, della saggistica per ragazzi e dei cartonati per i più piccoli, e uno spazio esterno con espositori che ospitano libri e materiali per bambini e ragazzi.

11. Sezione speciale - i periodici: nei vari poli del Sistema sono a disposizione giornali e riviste (i principali quotidiani, riviste di carattere divulgativo e specialistico), disponibili alla consultazione in

sede ed escluse dal prestito. La Biblioteca Civica Mazzini conserva le annate pregresse dei quotidiani, la Biblioteca Beghi l'annata in corso e la precedente.

12. Servizi speciali per persone con difficoltà di lettura: presso la Biblioteca Beghi sono presenti libri ad alta leggibilità, libri in braille per bambini non vedenti e ipovedenti, audiolibri, manuali e saggi di approfondimento sulle tematiche DSA e BES (scaffale presso lo Spazio Bambini).

13. Didattica delle biblioteche, giochi da tavolo e visite guidate: le classi delle scuole dell'infanzia, primaria, secondaria di primo grado e di secondo grado possono prenotare una visita e fruire della didattica della biblioteca, previo appuntamento. Alla didattica vera e propria si affianca l'offerta di laboratori rivolti alla libera utenza e la possibilità di reperire e utilizzare giochi da tavolo presso la Biblioteca Beghi e la Mediateca Regionale Ligure. Presso la Biblioteca Civica Ubaldo Mazzini si effettuano visite guidate alla scoperta del prezioso patrimonio bibliografico, con cadenza mensile.

14. Promozione della lettura: le biblioteche civiche promuovono la lettura attraverso l'organizzazione di rassegne e incontri con l'autore anche in collaborazione con il Sistema museale cittadino e altre organizzazioni. Attiva è anche la promozione della lettura rivolta ai bambini con l'organizzazione di incontri di lettura animata in forma laboratoriale. Presso la Biblioteca Beghi si riunisce il circolo di lettura "The Book Lovers Club" con cadenza mensile.

15. Il Patto per la Lettura: il Sistema Bibliotecario Urbano ha promosso l'approvazione di un Patto cittadino per la lettura per poter potenziare, a livello locale, le azioni a favore del libro, nel contesto del suo impegno a mantenere il titolo di "Città che legge", conferito dal CEPELL (Centro per il Libro e la Lettura) a partire dal 2022. Tale Patto è stato approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 203 del 18/07/2022 e ha durata triennale.

16. Archivi storici: all'interno della Biblioteca Civica Mazzini ha sede l'Archivio Storico Comunale (per le modalità di accesso e consultazione vedi scheda: <https://bibliotechelaspezia.it/mazzini/>); all'interno della Biblioteca Civica Beghi si trova l'Archivio storico della Resistenza (consultabile su appuntamento, telefonando allo 0187/727885, vedi anche sito www.isrlaspezia.it); presso la Mediateca Ligure Sergio Fregoso si trovano l'Archivio Storico

Fotografico del Comune della Spezia e l'archivio video e audio (per accesso e consultazione vedi <https://bibliotechelaspezia.it/mediateca/>).

17. Comunicazione: il Sistema Bibliotecario Urbano comunica con i propri utenti attraverso una pluralità di strumenti:

- il portale web <https://www.bibliotechelaspezia.it>
- i cataloghi online: www.bibliospezia.erasmo.it
- i canali social: pagine Facebook e profilo Instagram
- la newsletter
- i comunicati stampa
- gli stampati prodotti per illustrare il funzionamento
- dei servizi e per pubblicizzare rassegne e iniziative.

Modalità di erogazione dei servizi

Presso i vari poli i servizi sono erogati tramite: *front-office* presso i poli bibliotecari; catalogo *online* (OPAC) del Sistema Bibliotecario e Museale Città della Spezia (<http://bibliospezia.erasmo.it>), comprensivo delle Sezioni “Digital Library & Museum” e “Media Library OnLine” (MLOL), *reference* in remoto tramite e-mail (biblioteca.beghi@comune.sp.it; biblioteca.mazzini@comune.sp.it; mediateca@comune.sp.it; biblioteca.arte@comune.sp.it), Prestito interbibliotecario e document delivery sia in sede che per e-mail.

Tipologia di utenza

Tutti i cittadini. Al servizio di prestito sono ammessi i residenti nel territorio comunale, provinciale e dei territori limitrofi indicati nel vigente Regolamento.

Indicatori del livello di qualità del servizio

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO ANNUO
ACCESSIBILITA'	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	<i>Apertura settimanale di sei giorni su sette</i>	100%
	Accessibilità multicanale	Informazioni web su come accedere più agevolmente ai servizi	<i>n. tot. 3 servizi erogati</i>	100%

			<i>web, telefono, email</i>	
		Consultazione della Digital library and Museums	<i>Numero di accessi al sito</i>	+ 5% rispetto valore anno precedente
		Invio newsletter per le iniziative di presentazione libri e altro	<i>Periodicità invio newsletters</i>	mensile
		Aggiornamento social network biblioteche	<i>Periodicità</i>	settimanale
		Accesso ai servizi digitali Medialibrary (MLOL)	<i>Numero di accessi al sito</i>	+5% rispetto valore anno precedente
TEMPESTIVITA'	Ricerche storiche	Tempo massimo della risposta alla richiesta	<i>Numero giorni a iter amministrativo concluso</i>	Max 15
	Prestito interbibliotecario	Tempo massimo per l'invio della richiesta alla Biblioteca prestante	<i>Numero giorni</i>	Max 2
	Tessera personale	<i>Tempo di consegna</i>	<i>Immediato</i>	100%
	Prestito di libri	<i>Tempo max di attesa</i>	<i>Immediato</i>	100%
		<i>Numero massimo di volumi concessi</i>	<i>Numero volumi</i>	Max 2
		<i>Durata del prestito</i>	<i>Numero giorni</i>	30
TRASPARENZA	Responsabili	Aggiornamento del sito web Biblioteche rispetto alle informazioni riguardanti il responsabile del servizio, e le modalità di contatti	<i>numero giorni necessari per aggiornamento sul web</i>	7
	Tempistica di risposta	Pubblicazione sul sito web Biblioteche della tempistica programmata prevista dalla Carta dei servizi	<i>numero giorni necessari per aggiornamento sul web</i>	7
	Spese a carico dell'utente per erogazione dei servizi	Pubblicazione sul sito web Biblioteche delle spese per erogazione dei servizi	<i>n. giorni necessari per aggiornamento sul web</i>	7
EFFICACIA	Conformità	Controllo di regolarità amministrativa	<i>Le pratiche sono istruite nel rispetto della normativa</i>	100%

			<i>vigente</i>	
	Affidabilità	Reclami	<i>tempi di risposta</i>	Entro i 30 giorni dalla data di ricevimento
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	<i>numero istanze e richieste concluse rispetto a quelle ricevute</i>	95%

Sedi e contatti

Biblioteca Civica “U. Mazzini”

Corso Cavour, 251

Tel. 0187/ 727515

Vedi sito web: www.bibliotechelaspezia.it

Biblioteca Civica “P.M. Beghi”

Via del Canaletto, 100

Tel. 0187/727885

Vedi sito web: www.bibliotechelaspezia.it

Mediateca Regionale Ligure “S. Fregoso”

Via Firenze, 37

Tel. 0187/745630

Vedi sito web: www.bibliotechelaspezia.it

Biblioteca di Storia dell’Arte e Archeologia “G. Marmorì”

Via del Prione 238

Tel. 0187/72918

Vedi sito web: www.bibliotechelaspezia.it

Orari di apertura al pubblico

Biblioteca Civica U. Mazzini: orario invernale da lunedì a venerdì ore 8.15-19, sabato 8.15-12/14-18 – luglio e agosto da lunedì a venerdì 8.15-19.00 sabato 8.15-12.00.

Biblioteca Civica P.M. Beghi: orario invernale e estivo: da lunedì a domenica 8.15 -19.00.

Mediateca Regionale Ligure S. Fregoso: orario invernale: lunedì e martedì 8.15-13.30; mercoledì, giovedì e venerdì 14.30-18.30 sabato 8.15 - 12; orario estivo da lunedì a venerdì 8.15-13.30 sabato 8.15-12.00.

Biblioteca di Storia dell'Arte e Archeologia G. Marmorì: martedì dalle 14 alle 18, sabato dalle 8.15 alle 12.00.

Gli orari di apertura sono pubblicati e aggiornati sul sito web www.bibliotechelaspezia.it.

Principio di trasparenza del servizio al pubblico

Nome e cognome del Responsabile (dei processi e della costruzione/monitoraggio degli standard di qualità): Dirigente Servizi Culturali Rosanna Ghirri, recapiti telefonici 0187/727482, e-mail rosanna.ghirri@comune.sp.it .

Principio di comunicazione e monitoraggio degli standard da parte del cittadino

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Comunicazione sono validi a decorrere dal mese di dicembre 2025 e vengono aggiornati periodicamente. Tutte le informazioni sui singoli servizi (numeri telefonici, orari, recapiti, costi etc.) sono costantemente aggiornate sulle schede presenti sul sito web www.bibliotechelaspezia.it.

Impegni

Il Settore Biblioteche, svolge la propria attività secondo criteri di programmazione e miglioramento continuo, in base agli standard di qualità come, per esempio la garanzia di un accesso sempre più facile alle risorse informative e documentali, tramite le nuove tecnologie, le indagini periodiche di *Customer Satisfaction*, un servizio di “ascolto attivo” tramite la gestione delle segnalazioni e dei reclami, secondo l’ordinamento interno e le norme in vigore.

Suggerimenti e reclami

L’utente può segnalare per iscritto suggerimenti e richieste di miglioramento del servizio, direttamente presso le biblioteche e attraverso la casella di posta elettronica.

I referenti sono: Giacomo Bertonati per la Biblioteca Civica U. Mazzini; Claudia Bocciardi per la Biblioteca Civica P.M. Beghi, Silvia Ferrari, Funzionario responsabile per la Mediateca Regionale Ligure S. Fregoso, Sara Bruschi Funzionario responsabile del Sistema Bibliotecario Urbano, Rosanna Ghirri, Dirigente dei Servizi Culturali.

Il Comune della Spezia ha istituito uno sportello telematico “Segnalazioni e reclami” sul proprio sito web: <https://www.comune.laspezia.it/segnalazione-reclami>, destinato a tutti i cittadini che desiderano manifestare un motivo di insoddisfazione nei confronti dell’Amministrazione comunale. Tali segnalazioni e reclami otterranno risposta da parte del Sistema Bibliotecario Urbano.

Conciliazione non giudiziale

Nel caso che il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può rivolgersi a:

Dirigente Servizi Culturali: dr.ssa Rosanna Ghirri Tel. 0187/727482, e-mail: rosanna.ghirri@comune.sp.it

Struttura interna deputata al monitoraggio degli Standard

Per Biblioteche civiche:

Nome: Sara Bruschi

E-mail: sara.bruschi@comune.sp.it

Luogo: Biblioteca Civica Beghi

Telefono: 0187/727888

Per Mediateca Regionale Ligure S. Fregoso:

Silvia Ferrari

E-mail: silvia.ferrari@comune.sp.it

Telefono: 0187/727294

Struttura interna deputata a ricevere la diffida (Sistema gestione reclami)

Nome per Biblioteca Mazzini: Giacomo Bertonati; per Biblioteca Beghi: Claudia Bocciardi, per la Mediateca Regionale Ligure: Silvia Ferrari. Funzionario responsabile del Sistema Bibliotecario Urbano: Sara Bruschi.

E-mail: giacomo.bertonati@comune.sp.it; claudia.bocciardi@comune.sp.it; silvia.ferrari@comune.sp.it; sara.bruschi@comune.sp.it

Telefono: 0187/727515 - 0187/727885-0187/745630-0187/727888

Luogo: Biblioteca Mazzini, Biblioteca Beghi, Mediateca Regionale Ligure Sergio Fregoso

Struttura interna deputata al monitoraggio della comunicazione al pubblico (mediante affissione e web)

Per Biblioteche civiche

Nome: Sara Bruschi

E-mail: sara.bruschi@comune.sp.it

Luogo: Biblioteca Civica Beghi

Telefono: 0187/727888

Per Mediateca Regionale Ligure S. Fregoso

Nome: Silvia Ferrari

E-mail: silvia.ferrari@comune.sp.it

Telefono: 0187/745630

Luogo: Mediateca Regionale Ligure S. Fregoso