



**COMUNE DI TERRE DEL RENO**  
**Provincia di Ferrara**  
BIBLIOTECA COMUNALE  
DI TERRE DEL RENO (FE)

*Plesso di .....*

Gentile utente,

## **RECLAMI O SUGGERIMENTI**

i reclami ed i suggerimenti degli utenti sono strumenti preziosi per ottimizzare la qualità dei servizi della biblioteca.

La preghiamo di compilare questo modulo che può essere consegnato o inoltrato via Internet (URL) o via posta direttamente alla Biblioteca.

---

### **MOTIVI DEL RECLAMO**

Interruzione del servizio

Eccessivi tempi di attesa

Modulistica poco chiara

Mancato rispetto dei tempi

Personale poco cortese

Mancato rispetto degli standard della carta dei servizi

Informazione insufficiente/errata

Carenze nella raccolta documentaria

ALTRO \_\_\_\_\_

---

**SERVIZIO INTERESSATO AL RECLAMO**

Informazioni bibliografiche

Prestito

Distribuzione

Orientamento e assistenza

Prestito tra biblioteche

Interlibro

Servizi Internet

Catalogo (OPAC)

Rimborsi

ALTRO \_\_\_\_\_

---

**Ha suggerimenti per il miglioramento del servizio?**

---

---

---

---

**Vuole invece esprimere un apprezzamento ?**

---

---

---

---

---

**Dati personali**

*Se desidera una risposta scritta indichi i suoi dati:*

n. tessera biblioteca.....

Cognome e nome: .....

e-mail: .....Tel: .....

Indirizzo (via, n° civico, città, provincia, CAP) .....

Data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

---

---

**INFORMATIVA SULL'USO DEI DATI PERSONALI**

**(Artt. 13 e 14 del GDPR n. 2016/679 – General Data Protection Regulation e ai sensi della normativa italiana vigente)**

La informiamo che i dati personali contenuti nella presente modulistica saranno trattati, sia in forma elettronica che cartacea, unicamente per l'invio di comunicazioni relative al presente reclamo/suggerimento e non verranno comunicati a terzi per alcun motivo. L'interessato potrà esercitare in ogni momento i diritti riconosciuti dalla normativa vigente in materia.

L'Ufficio s'impegna a fornire risposta entro 30 giorni lavorativi dalla data di presentazione.

---

---