



**B**IBLIOTECA  
**C**OMUNALE  
**M**ENTANA  
- Carlo Magno -

# **BIBLIOTECA COMUNALE CARLO MAGNO DI MENTANA**

**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI**

ADOTTATA CON D.G.M. N 138 DEL 10/07/2025

## **PRESENTAZIONE**

### ***La Carta dei della Qualità dei Servizi***

La Carta della Qualità dei Servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono. Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta della Qualità dei Servizi, nelle biblioteche dell'ente locale, si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale posseduto e a adeguare, per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

### ***Principi fondamentali e ispiratori***

Nello svolgimento della propria attività istituzionale la Biblioteca si ispira ai principi enunciati nello Statuto della Regione Lazio.

Inoltre, sono fonte di riferimento i "principi fondamentali" contenuti in:

1. Manifesto IFLA-UNESCO sulle biblioteche pubbliche 2022;
2. Linee guida IFLA per i servizi bibliotecari per ragazze e ragazzi 0-18;
3. Codice deontologico dei bibliotecari: principi fondamentali approvato il 12 maggio 2014 a Torino dall'Assemblea generale degli associati AIB;
4. Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
5. Il modello di Carta della qualità sei servizi varato dal Nucleo per la redazione e il monitoraggio delle Carte della qualità dei servizi, istituito con DD 20.10.2008;
6. Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 11 ottobre 1994 "Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico";
7. Legge regionale 15 novembre 2019, n. 24, recante "Disposizioni in materia di servizi culturali regionali e di valorizzazione culturale";
8. Articolo 11 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59";
9. Decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 "Codice dei beni culturali e del paesaggio, ai sensi dell'articolo 10 della legge 6 luglio 2002, n. 137" e s.m.i.

Le modifiche normative di questi riferimenti si intendono immediatamente recepite.

La Carta della Qualità dei Servizi rispetta i seguenti principi fondamentali:

- *uguaglianza e imparzialità*: i servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica. Questa Biblioteca si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale. Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità;
- *continuità*: la Biblioteca garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e a adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi;
- *partecipazione*: la Biblioteca promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata;
- *efficienza ed efficacia*: il direttore e il personale della Biblioteca perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

L'accesso alla Biblioteca, la consultazione, nonché i servizi di reference e di prestito dei documenti sono gratuiti. La Biblioteca sostiene la formazione, lo studio e la ricerca e contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future.

La Biblioteca persegue la cooperazione tra le biblioteche e la condivisione delle risorse documentali a partire dalla rete delle Biblioteche del Polo RL1 a cui appartiene, nell'ambito del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN).

## **DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA**

### ***La Biblioteca: caratteristiche essenziali***

La Biblioteca comunale Carlo Magno di Mentana è una biblioteca di pubblica lettura.

La Biblioteca è stata istituita a partire dagli anni '80 del 1900.

La Biblioteca è parte integrante dell'Organizzazione Bibliotecaria Regionale e aderisce al Polo bibliotecario RL1.

Il patrimonio bibliografico ha una consistenza complessiva di n. 20.900 documenti collocati a scaffale aperto e da 2 *e-readers*.

Il patrimonio librario e documentario è costituito da una sezione adulti, una sezione bambini e ragazzi, una sezione dedicata al progetto nazionale Nati per Leggere, una sezione audiovisiva (vinili storici e DVD), una sezione locale, una sezione dedicata al MuGa-museo garibaldino di Mentana, una sezione non vedenti e ipovedenti.

La Biblioteca acquisisce testi relativi alla pubblica lettura con particolare riferimento letteratura per adulti, bambini e ragazzi e cura l'aggiornamento del posseduto librario.

***Indirizzi e contatti:*** Biblioteca comunale Carlo Magno

Via Crescenzo 11

tel. 06/90969250

e-mail: [biblioteca@comune.mentana.rm.it](mailto:biblioteca@comune.mentana.rm.it)

sito web [www.poloculturalementana.it](http://www.poloculturalementana.it)

### ***Compiti e servizi***

In considerazione del patrimonio posseduto, del bacino di utenza e del contesto territoriale la Biblioteca svolge i seguenti compiti:

1. conservare, accrescere e valorizzare le proprie raccolte;
2. acquisire la produzione editoriale italiana e straniera in base alla specificità delle proprie raccolte e tenendo conto delle esigenze dell'utenza;
3. documentare il posseduto, fornire informazioni bibliografiche e assicurare la circolazione dei documenti.

Tali compiti sono svolti in cooperazione con altre Biblioteche e Istituzioni, anche attraverso il Polo bibliotecario RL1, al fine di realizzare un servizio bibliotecario integrato.

La Biblioteca offre i seguenti servizi al pubblico:

1. lettura e consultazione;
2. informazione bibliografica;
3. prestito locale e interbibliotecario;
4. riproduzione.

### ***Donazioni***

Il Direttore della Biblioteca attua, per quanto di sua competenza, gli adempimenti necessari, ai sensi

del Codice civile, per accettare le donazioni di singoli documenti o di raccolte da parte di privati cittadini, enti e associazioni, nel caso in cui la loro acquisizione sia coerente con la natura e le finalità della Biblioteca, in particolare quando arricchiscano e integrino le collezioni già esistenti.

Spetta comunque al Direttore della Biblioteca la facoltà di declinare l'accettazione della donazione quando questa non sia coerente con la natura e le finalità della Biblioteca ovvero richieda ulteriori spazi di conservazione di cui la Biblioteca non dispone al momento della richiesta.

## **IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ**

### **Accesso e orario**

La Biblioteca è priva di barriere architettoniche per quanto concerne il piano terra.

Gli utenti possono accedere liberamente ai seguenti servizi:

1. consultazione in sala a scaffale aperto;
2. informazioni bibliografiche;
3. prestito.

La Biblioteca è aperta al pubblico per 45 ore settimanali; l'orario di apertura è distribuito dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 19:00 ed è pubblicizzato sul sito web della Biblioteca e nelle sale lettura. Ogni eventuale cambiamento di orario viene tempestivamente comunicato al pubblico, in Biblioteca e nel sito web.

Gli utenti della Biblioteca devono tenere un comportamento corretto anche in base alle attività cui è dedicato il servizio, non danneggiare il patrimonio, ed osservare le norme previste nel Regolamento, pubblicato sul sito web e del quale è affissa copia nella Biblioteca.

**Orario di apertura:** dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 19:00

**Chiusura ordinaria:** feste nazionali, 6 Dicembre Festa del Santo Patrono San Nicola

**Chiusura straordinaria:** ogni anno, in occasione delle vacanze estive, la cui durata viene stabilita con delibera di Giunta. Eventuali chiusure straordinarie o parziali, determinate da cause di forza maggiore, saranno comunicate con anticipo a mezzo stampa, sito internet e avvisi affissi localmente.

**Attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni:** l'accesso alla Biblioteca è garantito a chiunque sia munito di un documento di identità personale in corso di validità; in caso di minori è necessaria l'autorizzazione da parte di un genitore o di chi ne fa le veci. Tempi d'attesa: in tempo reale.

**Informazione e orientamento:** per l'orientamento e per le informazioni di carattere generale gli utenti possono rivolgersi al punto informativo situato all'ingresso della struttura. Tutte le informazioni sui servizi erogati dalla Biblioteca sono disponibili on-line all'indirizzo [www.poloculturalementana.it](http://www.poloculturalementana.it). L'utente è coadiuvato nell'orientamento grazie all'apposita segnaletica sulla localizzazione dei servizi e sulla sicurezza dell'edificio.

**Accesso facilitato per persone con disabilità:** la Biblioteca è accessibile a persone con disabilità per quanto concerne il piano terra.

### **Fruizione**

La biblioteca dispone di 30 postazioni con 29 prese elettriche per PC portatili. L'accesso a Internet avviene, previa registrazione, attraverso la piattaforma di WIFI Metropolitano di Roma Capitale.

La consultazione è resa più agevole tramite la collocazione a scaffale aperto che consente ai lettori l'accesso diretto ai documenti. Il patrimonio librario è organizzato secondo la suddivisione per area disciplinare secondo la Classificazione decimale Dewey, al fine di facilitare un approccio tematico da parte degli utenti.

**Orario del servizio:** dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 19:00

**Documenti richiedibili per tipologia:** 3 unità bibliografiche per un massimo di 3 volumi.

**Tempi di attesa per la consegna:** massimo dieci minuti.

**Durata del prestito:** massimo 30 giorni.

**Assistenza di personale qualificato alla ricerca:** garantita durante l'intero orario di apertura al pubblico della Biblioteca.

**Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:** l'accesso a Internet è limitato a motivi di studio e professionali, previa registrazione dell'utente alla piattaforma di WIFI Metropolitano di Roma Capitale. Il catalogo della biblioteca è consultabile online attraverso il sito <http://opac.regione.lazio.it>, ed il servizio è a titolo gratuito.

Gli utenti, una volta ultimata la consultazione, devono lasciare sui tavoli delle sale di lettura i documenti utilizzati che verranno ricollocati a scaffale dal personale della Biblioteca.

Il lettore è tenuto a trattare con la massima cura tutti i documenti ricevuti in consultazione. Nel caso in cui danni o atti di negligenza rendano il documento inutilizzabile per la consultazione, l'utente è tenuto al riacquisto immediato. Se il libro non è più reperibile perché fuori commercio, l'utente è tenuto a rifondere la Biblioteca con un rimborso pari al suo valore di mercato.

**Servizio di reference in sede e a distanza:** la Biblioteca fornisce un servizio di informazione agli utenti sul proprio patrimonio bibliografico tramite consulenze bibliografiche e assistenza alla consultazione dei cataloghi on-line, alla ricerca nei cataloghi di altre biblioteche e nelle banche dati che la Biblioteca mette a disposizione. Il personale offre il proprio aiuto nel rispetto dei differenti bisogni informativi e culturali degli utenti. Il servizio di informazione bibliografica e di assistenza agli utenti è gratuito e garantito per tutto il tempo di apertura della Biblioteca.

**Informazioni bibliografiche a distanza:** la biblioteca risponde a richieste di informazione bibliografica e di ricerche pervenute via e-mail, entro tre giorni lavorativi. Qualora l'informazione non possa essere reperita in biblioteca, si forniscono le necessarie istruzioni affinché l'utente stesso possa rivolgersi ad altra istituzione in grado di soddisfare la richiesta. Nel caso di quesiti molto specifici e non attinenti alle materie di competenza della Biblioteca sono offerti unicamente suggerimenti generali per eventuali approfondimenti e indicazioni sulle fonti per ottenere l'informazione desiderata.

## **Prestito locale**

**Orario del servizio:** dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 19:00. Il servizio è sospeso nel periodo di chiusura straordinaria.

**Attesa per l'iscrizione al prestito:** massimo dieci minuti.

### **Disponibilità del materiale:**

- documenti richiedibili per ciascuna richiesta: massimo tre unità bibliografiche.
- durata del prestito: massimo 30 giorni.
- rinnovo: 15 giorni in assenza di prenotazioni. Il rinnovo può avvenire in sede entro la data di scadenza del prestito oppure telefonicamente o tramite e-mail entro l'orario di apertura del giorno lavorativo precedente a quello di scadenza.
- attesa per consegna in sede: massimo 20 minuti.

- sospensione dal prestito: in caso di mancata restituzione alla scadenza del prestito e trascorsi cinque giorni dall'invio di una comunicazione di sollecito da parte della Biblioteca, l'utente esterno non può accedere ad altri prestiti fino al momento in cui non regolarizzi la propria posizione restituendo i documenti. Trascorsi 30 giorni dall'invio del sollecito, l'utente viene sospeso dal servizio di prestito per un periodo pari al doppio del tempo del ritardo al momento della consegna del documento.

I volumi in precario stato di conservazione sono esclusi dal prestito.

Il prestito è strettamente personale, per poterne usufruirne è necessaria l'iscrizione alla Biblioteca o ad un'altra Biblioteca del Polo bibliotecario di riferimento, fornendo, a richiesta del personale, idoneo documento di riconoscimento.

Il lettore è tenuto:

1. a rispondere dei documenti;
2. controllarne l'integrità all'atto della registrazione del prestito;
3. a conservare correttamente i volumi (sono vietate le sottolineature di testo e qualsiasi altro tipo di danneggiamento) e a restituirli nei tempi previsti.

In caso di danneggiamento, smarrimento o mancata restituzione dei volumi avuti a prestito, l'utente dovrà provvedere al risarcimento del danno pari al valore attuale di mercato.

Nel caso il prestito scada in un giorno di chiusura della Biblioteca, si considera valido per la restituzione il primo giorno di riapertura successivo.

La Biblioteca, per motivate esigenze di studio e ricerca, può autorizzare prestiti straordinari di opere normalmente non ammesse al prestito per un periodo massimo di 15 giorni.

Se l'utente smarrisce o danneggia un documento è tenuto al riacquisto dell'opera; la Biblioteca rimane comunque proprietaria del documento danneggiato. Se il libro non è più reperibile perché fuori commercio, l'utente è tenuto a rifondere la Biblioteca con un rimborso pari al valore attuale di mercato.

I servizi di prestito, richiesta e restituzione dei documenti terminano dieci minuti prima della chiusura della Biblioteca.

## **Prestito interbibliotecario e Document Delivery**

### ***Prestito interbibliotecario***

La Biblioteca assicura il prestito intersistemico/interbibliotecario in entrata e in uscita nei confronti delle Biblioteche del proprio Polo bibliotecario e di quelle appartenenti agli altri Poli della cooperazione nazionale e internazionale.

I servizi vengono effettuati, di norma, in regime di reciproca gratuità nel rispetto delle norme vigenti in materia di diritto d'autore e della corretta conservazione del documento stesso. Possono avvenire anche a titolo oneroso e se a carico dell'utente quest'ultimo è informato con congruo anticipo.

L'utente e la Biblioteca richiedente sono tenuti a conservare correttamente i documenti ricevuti in prestito interbibliotecario e a restituirli nei tempi previsti.

In caso di danno o smarrimento, per gli utenti e la Biblioteca richiedente si applicano le condizioni

previste dal Regolamento della Biblioteca prestante.

L'uso diretto è consentito anche per i materiali ottenuti in prestito intersistemico ed interbibliotecario, salvo diversa previsione della Biblioteca prestante; in questo caso i documenti possono essere consultati esclusivamente in sede.

Le richieste sono accolte mediante e-mail all'indirizzo [biblioteca@comune.mentana.rm.it](mailto:biblioteca@comune.mentana.rm.it) indicando la motivazione e i propri recapiti.

**Orario del servizio:** il servizio è gratuito ed è sospeso nel periodo di chiusura straordinaria.

- attesa per l'iscrizione al prestito: massimo 15 minuti.
- tempo di inoltro della richiesta: massimo tre giorni lavorativi.
- tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche: entro 3 giorni lavorativi.
- durata del prestito: massimo 30 giorni.

### **Riproduzione**

La Biblioteca fornisce il servizio di fotocopertura a titolo oneroso.

### **Document Delivery**

La Biblioteca effettua il servizio di *document delivery*, ovvero riproduce e invia documenti alle Biblioteche che ne fanno richiesta, nel rispetto della legislazione e della normativa vigente in materia di diritto d'autore.

Il personale della Biblioteca fornisce risposta sulla disponibilità dei documenti, di norma, entro 1 giorno lavorativo dalla richiesta e, in caso di risposta positiva, entro i successivi 2 giorni lavorativi provvede alla spedizione.

Sono esclusi dal servizio tutti i documenti che possono subire danno dalla riproduzione fotostatica.

La Biblioteca effettua il servizio di richiesta di *document delivery* ad altre Biblioteche nel caso in cui il documento non sia reperibile.

### **Suggerimenti d'acquisto**

Alla Biblioteca possono essere inviati suggerimenti d'acquisto da parte degli utenti tramite la compilazione dell'apposito modulo presente al front-office della Biblioteca o tramite e-mail all'indirizzo [biblioteca@comune.mentana.rm.it](mailto:biblioteca@comune.mentana.rm.it).

Il Responsabile della Biblioteca valuta le proposte sulla base della coerenza della richiesta con la fisionomia e le finalità della Biblioteca e delle disponibilità economiche.

### **Attività culturali**

Presso la Biblioteca possono essere svolte attività di promozione della lettura, di approfondimento, di divulgazione e promozione della conoscenza sulle tematiche relative ai beni culturali anche in collaborazione con altre Istituzioni. Tali attività sono pubblicizzate presso la sede della Biblioteca e sul sito web.

## **TUTELA E PARTECIPAZIONE**

### ***Reclami e suggerimenti***

Gli utenti possono segnalare al Direttore della Biblioteca eventuali disservizi riscontrati o il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della Qualità dei Servizi e fornire suggerimenti per migliorare i servizi offerti. Reclami e segnalazioni possono essere inviati, direttamente o telefonicamente, al Direttore della Biblioteca oppure in forma all'indirizzo e-mail dedicato della Biblioteca: [biblioteca@comune.mentana.rm.it](mailto:biblioteca@comune.mentana.rm.it)

Il Direttore fornisce motivata risposta entro e non oltre 30 giorni dalla ricezione del reclamo stesso.

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

### ***Comunicazione***

La Biblioteca mette a disposizione dell'utente vari canali di comunicazione ed informazione, aggiuntivi rispetto al contatto diretto degli operatori, per favorire l'uso dei propri servizi attraverso sito web, la posta elettronica, i canali social, servizi online attivi attraverso il Catalogo SBN.

La presente Carta, esposta nei locali della Biblioteca, è pubblicata sul sito della Biblioteca e sul portale della Regione Lazio nella pagina dedicata alle Biblioteche. La Carta è soggetta a revisione periodica e, comunque, ogni qualvolta si verificano cambiamenti nell'erogazione dei servizi e della normativa di riferimento.