



BIBLIOTECA COMUNALE DI FIUGGI

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

ADOTTATA CON ...D.g.c..... N52.... /...21/10/2025..... GG/MM/AAAA

PRESENTAZIONE

La Carta 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 ad 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 Comunale di Fiuggi si ispira ai principi enunciati nello Statuto della Regione Lazio.

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

- Manifesto IFLA/UNESCO sulle biblioteche pubbliche 2022;
- Linee Guida IFLA per i servizi bibliotecari per ragazze e ragazzi 0-18;
- “Codice deontologico dei bibliotecari: principi fondamentali” approvato il 12 maggio 2014 a Torino dall’Assemblea generale degli associati AIB;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Direttiva sui Principi per l’istruzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”;
- Legge Regionale 15 novembre 2019, n. 24, recante “Disposizioni in materia di servizi culturali regionali e di valorizzazione culturale”;
- 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,”;
- 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 ad 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 Valle del Sacco a cui appartiene, nell'ambito del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN).

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La Biblioteca: caratteristiche essenziali

La Biblioteca Comunale di Fiuggi è una biblioteca pubblica con sede nel cuore del centro storico di Fiuggi; dispone di due ingressi posti su due distinti livelli: Piazza Trento e Trieste e Piazzale Leonardo D'Anticoli.

Il servizio è raggiungibile facilmente con mezzi propri e pubbliche autolinee dal momento che le stesse fanno capolinea nel piazzale Leonardo d' Anticoli presso il quale è presente anche un parcheggio per le autovetture private.

La Biblioteca è stata istituita a partire dal 1° aprile 1995 [Deliberazione Giunta Comunale n° 382 del 27 marzo 1995].

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

Il patrimonio bibliografico ha una consistenza complessiva di n. 7752 documenti ed è principalmente collocato a scaffale aperto.

Il patrimonio librario e documentario è costituito da esemplari che coprono e comprendono tutte le Classi della CDD. Nello specifico:

- 6.808 libri per adulti. Tra cui 589 opere di carattere generale (000 CDD), 236 opere di filosofia e psicologica (100 CDD), 160 opere di religione (200 CDD), 562 opere di scienze politiche e sociali (300 CDD); 80 opere di Linguaggio (400 CDD), 70 opere di Scienze Naturali (500 CDD), 204 opere di Tecnologia (600 CDD), 785 opere di Arte (700 CDD); 2395 opere di Narrativa (800 CDD), 667 opere di Letteratura (800 CDD) e 1060 opere di Storia e Geografia (900 CDD);
- 773 libri per bambini;
- 171 libri appartenenti al Fondo Locale.

La Biblioteca acquisisce testi relativi al fondo locale, narrativa, saggistica ed esemplari per bambini (con particolare riferimento alla produzione locale) e cura l'aggiornamento del posseduto librario.

Indirizzi e contatti:

Biblioteca Comunale di Fiuggi

Piazzale Leonardo D'Anticoli – 03014 Fiuggi (FR) // Piazza Trento e Trieste, 9 – 03014 Fiuggi (FR)

Tel: [0775/5461369](tel:0775/5461369)

email: bibliotecacomunale@comunedifiuggi.it

Sito Web: <https://comune.fiuggi.fr.it/unit%C3%A0-organizzative/2458706/biblioteca>

Compiti e Servizi

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

- Conservare, accrescere e valorizzare le proprie raccolte;
- Acquisire la produzione editoriale italiana e straniera in base alla specificità delle proprie raccolte e tenendo conto delle esigenze dell'utenza;
- Documentare il posseduto, fornire informazioni bibliografiche e assicurare la circolazione dei documenti.

Tali compiti sono svolti in cooperazione con le altre Biblioteche e Istituzioni, anche attraverso il Polo bibliotecario Valle del Sacco, al fine di realizzare un servizio bibliotecario integrato. La Biblioteca offre i seguenti servizi al pubblico:

- Lettura e consultazione;
- Informazione bibliografica;
- Prestito locale e interbibliotecario;
- 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 quanto 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.

Gli utenti possono accedere liberamente ai seguenti servizi: consultazione in sala a scaffale aperto, emeroteca ove presente, informazioni bibliografiche e prestito.

La Biblioteca è aperta al pubblico per 30 ore a settimana; l'orario di apertura è distribuito dal martedì al sabato ed è pubblicizzato sul Sito Web della biblioteca e nelle sale della stessa biblioteca. 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 dal Regolamento, pubblicato sul Sito Web e del quale è affissa copia nella Biblioteca.

Orario di apertura:

Lunedì: chiuso

Martedì: 09.00-13.00 / 14.00-18.00

Mercoledì: 14.00-18.00

Giovedì: 09.00-13.00 / 14.00-18.00

Venerdì: 09.00-13.00

Sabato: 10.00-13.00 / 14.00-17.00

Domenica: chiuso

Chiusura ordinaria: Ogni domenica e lunedì.

1° gennaio, 6 gennaio, 3 febbraio (santo patrono), Lunedì dell'Angelo, 25 aprile, 1° maggio, 2 giugno, 15 agosto, 4 ottobre, 1° novembre, 8 dicembre, 25 e 26 dicembre.

Chiusura straordinaria: due settimane ogni anno, preventivamente segnalate, per consentire le operazioni di controllo e di manutenzione del patrimonio documentario. Eventuali chiusure straordinarie o parziali, determinate di cause di forza maggiore, saranno comunicate con anticipo a mezzo stampa, sito internet, lettere alle biblioteche cittadine e avvisi affissi localmente.

Attesa per il rilascio tessere e/o autorizzazioni: l'accesso alla Biblioteca è garantito a chiunque abbia compiuto 16 anni d'età e sia munito di un documento di identità personale valido. All'ingresso è rilasciato agli utenti la carta d'entrata.

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 online all'indirizzo <https://comune.fiuggi.fr.it/unit%C3%A0-organizzative/2458706/biblioteca>.

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.

Fruizione

La Biblioteca dispone di 28 (ventotto) postazioni con 4 (quattro) prese elettriche per PC portatili. In aggiunta 6 (sei) postazioni per lettura bambini.

L'accesso a Internet in Biblioteca è limitato alle sole risorse attinenti la ricerca bibliografica e documentaria. Per la consultazione in sede la Biblioteca mette a disposizione n° 3 (tre) computer per accedere a tale servizio.

Orario del servizio:

Lunedì: chiuso

Martedì: 09.00-13.00 / 14.00-18.00

Mercoledì: 14.00-18.00

Giovedì: 09.00-13.00 / 14.00-18.00

Venerdì: 09.00-13.00

Sabato: 10.00-13.00 / 14.00-17.00

Domenica: chiuso

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

I periodici sono consultabili soltanto in sede. L'ultimo numero di ciascuna testata è collocato nell'apposito espositore o comunque ha massima visibilità ed è a consultazione libera; mentre i fascicoli arretrati vanno richiesti agli operatori.

Documenti richiedibili per tipologia:

- Documentazione moderna: 3 unità bibliografiche per un massimo di 5 volumi;
- Documentazione antica e rara: 1 unità bibliografica;
- Giornali: 3 unità bibliografiche [1 unità = 1 annata];
- Altre tipologie di documenti: 1 unità bibliografica.

Tempi di attesa per la consegna:

- Documentazione moderna: massimo 10 minuti;

- Documentazione antica e rara, giornali: massimo 15 minuti.

Durata del deposito documentazione moderna: massimo 7 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:

- Catalogo della Biblioteca nell'OPAC SBN

Gli utenti, una volta ultimata la consultazione, devono lasciare sui tavoli della sala di lettura i documenti utilizzati che verranno ricollocati 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 i documenti inutilizzabili per la consultazione, l'utente è tenuto al riacquisto immediato. Se il documento 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 online, 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. È possibile salvare gli esiti delle proprie ricerche bibliografiche se l'utente è registrato.

Informazioni bibliografiche a distanza:

- Modalità: via posta ordinaria o via email;
- Indicizzazione dei referenti: nominativo, email e telefono;
- Tempi di risposta: entro 3 giorni.

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 specifici e non attinenti le 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:

Lunedì: chiuso

Martedì: 09.00-12.30 / 14.00-17.30

Mercoledì: 14.00-17.30

Giovedì: 09.00-12.30 / 14.00-17.30

Venerdì: 09.00-12.30

Sabato: 10.00-12.30 / 14.00-16.30

Domenica: chiuso

Il servizio è sospeso nel periodo di chiusura straordinaria.

Attesa per l'iscrizione al prestito: massimo 10 minuti.

Disponibilità del materiale:

- Documenti richiedibili per ciascuna richiesta: massimo 3 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 email entro l'orario di apertura del giorno lavorativo precedente a quello di scadenza;
- Attesa per consegna in sede: massimo 20 minuti oppure tramite box consegna/restituzione [se presente];
- Sospensione del 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 regolarizzi la propria posizione restituendo i documenti. Trascorsi i 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, nonché i fascicoli dei volumi dei periodici sono esclusi dal prestito. Il prestito è strettamente personale, per poterne usufruire 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 (tessera di una biblioteca o documento d'identità).

Il lettore è tenuto: a rispondere dei documenti; controllarne l'integrità all'atto della registrazione del prestito; 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 30 minuti prima della chiusura.

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 restituirlo 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 tenuti per prestito intersistemico/interbibliotecario, salvo diversa previsione della biblioteca prestante. In questo caso i documenti possono essere consultati esclusivamente in sede.

Le richieste sono accolte mediante apposito modulo cartaceo oppure tramite email all'indirizzo: bibliotecacomunale@comunedifuggi.it Indicando la motivazione e i propri recapiti.

Orario del servizio:

Lunedì: chiuso

Martedì: 09.00-13.00 / 14.00-18.00

Mercoledì: 14.00-18.00

Giovedì: 09.00-13.00 / 14.00-18.00

Venerdì: 09.00-13.00

Sabato: 10.00-13.00 / 14.00-17.00

Domenica: chiuso

Il servizio è a pagamento ed è sospeso nel periodo di chiusura straordinaria.

Di seguito le informazioni inerenti il servizio:

- Attesa per l'iscrizione al prestito: massimo 30 minuti;
- Tempo di inoltro della richiesta: massimo 3 giorni;
- Tempo per l'invio dei documenti ad altre Biblioteche: entro 3 giorni dall'avvenuto pagamento;
- Durata del prestito: massimo 30 giorni.

Riproduzione

La Biblioteca può non fornire il servizio di fotocopie. Se lo fornisce predispone in Biblioteca l'attrezzatura per l'attività di reprografia che è a titolo oneroso.

Di seguito le informazioni inerenti il servizio:

- Orario delle richieste:
Lunedì: chiuso
Martedì: 09.00-13.00 / 14.00-18.00
Mercoledì: 14.00-18.00
Giovedì: 09.00-13.00 / 14.00-18.00
Venerdì: 09.00-13.00
Sabato: 10.00-13.00 / 14.00-17.00
Domenica: chiuso
- Orario del ritiro e della cassa:
Lunedì: chiuso
Martedì: 09.00-13.00 / 14.00-18.00
Mercoledì: 14.00-18.00
Giovedì: 09.00-13.00 / 14.00-18.00
Venerdì: 09.00-13.00
Sabato: 10.00-13.00 / 14.00-17.00
Domenica: chiuso
- Fotocopie, microfilm, copie digitali e fotografie: effettuate da un laboratorio esterno occasionale o dall'utente con mezzi propri;
- Prenotazione a distanza: via posta ordinaria, via telefono o via email;
- Conformità alle caratteristiche dell'originale: il 100% delle riproduzioni è conforme all'originale.

Document Delivery

La Biblioteca effettua il servizio di *Document Delivery*, ovvero riproduce e rinvia 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 un giorno lavorativo dalla richiesta e, in caso di risposta positiva, entro i successivi due 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 o tramite email all'indirizzo : bibliotecacomunale@comunedifiuggi.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 scritta mediante l'apposito modulo disponibile in sede o all'indirizzo email dedicato della Biblioteca: bibliotecacomunale@comunedifiuggi.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 e informazione, aggiuntivi rispetto al contatto diretto degli operatori, per favorire l'uso dei propri servizi, come ad esempio il sito web, la posta elettronica, 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 qual volta si verificano cambiamenti nell'erogazione dei servizi e della normativa di riferimento.