



COMUNE DI BORBONA

BIBLIOTECA COMUNALE

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

ADOTTATA DAL CONSIGLIO COMUNALE CON DELIBERAZIONE N. 3/2026 del 29/05/2026

I - PRESENTAZIONE

I.1. 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.

I.2.- Principi fondamentali e ispiratori

Nello svolgimento della propria attività istituzionale la Biblioteca Comunale di Borbona 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 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- 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;
- 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”;
- 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 con-

sapevolezza 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 Regionale del Lazio RL1, a cui appartiene, nell'ambito del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN) o di un catalogo collettivo: *opac.regione.lazio.it* e *opac.sbn.it*.

II - DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

II.1. La Biblioteca: caratteristiche essenziali

La Biblioteca Comunale di Borbona è una biblioteca pubblica di ente locale, sita in Borbona, Via Nicola da Borbona, 10.

La biblioteca occupa i locali di quella preesistente dagli anni Sessanta fino alla metà dei Settanta del '900 e rimasta chiusa fino ai primi anni Novanta; quando un gruppo di volontari si adoperò nella selezione e inventariazione del patrimonio bibliografico giacente e in precarie condizioni, a seguito di incauti e ripetuti spostamenti, avvenuti all'indomani del terremoto del 1979 che aveva lesionato l'edificio.

La Biblioteca è stata istituita nell'attuale veste con Deliberazione della Giunta Comunale n. 4/1993, ratificata dal **Consiglio Comunale** con **atto n. 7/1993**.

Attualmente, la biblioteca consta di 3 ampie sale aperte al pubblico, per una superficie totale di 140 mq. La struttura è situata al piano terra, con accesso diretto dalla strada e senza barriere architettoniche. I servizi igienici sono conformi alle norme previste per l'accesso a persone con disabilità motorie.

All'ingresso si trova il punto informativo per l'accoglienza e l'identificazione dell'utente; riferimento per tutti i servizi offerti dalla biblioteca.

La biblioteca ha una **Sezione Ragazzi** e aderisce al progetto Nati per Leggere.

Nella **Sezione Locale** vengono raccolti tutti i documenti riguardanti il territorio comunale; con estensione ai comuni limitrofi, anche se appartenenti ad altre regioni, e all'intera provincia di Rieti.

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

II.2. Indirizzi e contatti

BIBLIOTECA COMUNALE DI BORBONA

- Indirizzo: Via Nicola da Borbona, 10 - 02010 BORBONA (RI)
- Tel.: 0746 940630
- E-mail: biblioteca@comune.borbona.rieti.it / biblioteca-borbona@tim.it
- Sito web: w.w.w.comune.borbona.rieti.it/it/vivere/biblioteca-comunale-17

II.3. Consistenza patrimoniale

Il patrimonio bibliografico ha una consistenza complessiva di n. 19943 documenti ed è principalmente collocato a scaffale aperto. La consultazione è facilitata dalla segnaletica di suddivisione posta su ogni scaffale.

Il patrimonio librario e documentario è così suddiviso:

TIPOLOGIA MATERIALE	Numero TOTALE	Frazione RAGAZZI
TESTI A STAMPA	17349	2224
MATERIALE SONORO E AUDIOVISIVO: TOTALE:	2356	421
• DISCHI E CD	93	
• MULTIMEDIALI (VHS, DVD, DVIX, B-RAY, CD-R)	2263	
FOTOGRAFIE E DIAPOSITIVE	45	
CARTOGRAFIA	22	
GRAFICA A STAMPA (manifesti, locandine, stampe, ecc.)	14	
PERIODICI (correnti + tot. annate chiuse)	157	
TOTALE:	19943	2645

La Biblioteca acquisisce testi relativi alla produzione editoriale italiana e straniera, con particolare riferimento all'esigenza dell'utenza e della Sezione Locale; anche attraverso donazioni. Cura, inoltre, l'aggiornamento del posseduto librario.

La biblioteca cataloga, a livello informatico, tutti i nuovi acquisti, procedendo periodicamente anche al recupero del patrimonio pregresso.

II.4. Compiti

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 altre Biblioteche e Istituzioni, anche attraverso il Polo bibliotecario RL1, al fine di realizzare un servizio bibliotecario integrato.

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.

II.5. Servizi

La Biblioteca offre i seguenti servizi al pubblico:

- lettura e consultazione;
- informazione bibliografica;
- prestito locale e interbibliotecario;
- riproduzione per scansione e trasferimento telematico,
- connessione a Internet.

Per accedere ai servizi offerti dalla Biblioteca è necessario effettuare l'**iscrizione**.

III - IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

III.1. Accesso e regole di comportamento

Ingresso:

La Biblioteca è priva di barriere architettoniche.

Ogni cittadino può liberamente entrare in biblioteca, consultare libri, audiovisivi, giornali e riviste, sostare a studiare o a leggere in spazi specifici, organizzati tenendo conto delle fasce di età dell'utenza destinataria e della tipologia dei materiali documentari.

All'ingresso in biblioteca viene richiesta la firma sul **registro delle presenze**.

I **bambini fino a 12 anni** possono accedere alla biblioteca solo se accompagnati, poiché la struttura non è responsabile della loro custodia.

Solo gli **utenti iscritti e tesserati** possono accedere ai servizi di prestito, connessione a Internet, richiesta di *reference* e consultazione di materiale non collocato a scaffale aperto.

Iscrizione e tesseramento:

La tessera rilasciata al momento dell'iscrizione ha una durata annuale a partire dalla data di emissione. Il titolare è responsabile del suo utilizzo e deve comunicare tempestivamente eventuali modifiche ai dati forniti al momento dell'iscrizione.

Per l'iscrizione, è necessario:

- presentare un documento d'identità valido con fotografia, rilasciato da un'autorità pubblica riconosciuta dallo Stato Italiano;
- dichiarare il proprio domicilio, nonché un recapito telefonico e/o indirizzo e-mail;
- compilare e firmare il modulo di iscrizione, accettando il regolamento dei servizi della Biblioteca e prendendo visione dell'Informativa Privacy relativa al trattamento dei dati personali, in conformità alla normativa vigente.

Per **iscrivere un minore**, il modulo deve essere firmato anche da un genitore o da chi esercita la responsabilità genitoriale. L'iscrizione è possibile fin dalla nascita.

L'utente già iscritto in un'altra Biblioteca del Polo bibliotecario del Lazio RL1, fornisce, a richiesta del personale, idoneo documento di riconoscimento [tessera della Biblioteca d'iscrizione o documento d'identità]. La Biblioteca, tramite l'accesso all'Anagrafe condivisa del Polo, associa l'utente tra i propri tesserati e lo abilita all'uso dei propri servizi.

Tempo d'attesa per rilascio tessere: in tempo reale.

Accessibilità facilitata:

La Biblioteca è accessibile a persone con **disabilità motoria o percettiva**, essendo collocata al piano terra con accesso diretto dalla strada.

Per persone **ipovedenti** la Biblioteca offre testi a caratteri maggiorati e audiolibri.

Per bambini con **difficoltà di percezione e apprendimento**, la biblioteca, in accordo con il progetto NpL, offre libri dedicati per le specifiche problematiche.

Il personale della biblioteca è costantemente disponibile per esigenze di orientamento e fruizione dei servizi offerti.

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 w.w.w.comune.borbona.rieti.it/it/vivere/biblioteca-comunale-17.

L'utente è coadiuvato nell'orientamento grazie all'apposita segnaletica sulla localizzazione dei servizi e sulla sicurezza dell'edificio.

Comportamento:

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.

III.2. Orari

La Biblioteca è aperta al pubblico per **20 ore a settimana**; l'orario di apertura è distribuito dal lunedì al venerdì 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.

Apertura ordinaria:

GIORNI	MATTINA	POMERIGGIO
Lunedì	h. 10-12	h. 17-19
Martedì	h. 10-12	h. 17-19
Mercoledì	h. 10-12	h. 17-19
Giovedì	h. 10-12	h. 17-19
Venerdì	h. 10-12	h. 17-19

CHIUSURA ORDINARIA
Sabato, domenica
Festività civili e religiose
27 Maggio (festa del patrono)

Apertura straordinaria:

La biblioteca può essere aperta in giorni festivi e prefestivi, anche in orario serale, in occasione di eventi promossi dalla biblioteca stessa.

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 da cause di forza maggiore, saranno comunicate con anticipo a mezzo e-mail, sito internet e avvisi affissi localmente.

III.3. Fruizione

Connessione e ricerca on-line:

La biblioteca dispone di 4 postazioni con relative prese elettriche per PC portatili.

L'accesso a Internet in Biblioteca è limitato alle sole risorse attinenti la ricerca bibliografica e documentaria. A tale scopo, la Biblioteca mette a disposizione n. 1 computer per accedere a tale servizio.

Tuttavia, gli ambienti della biblioteca sono dotati di rete Wi-Fi a cui gli utenti possono accedere con propri dispositivi tramite password fornita dal personale.

L'utente si impegna a non modificare o danneggiare la configurazione hardware e software dei PC e a utilizzare Internet secondo le norme in vigore, con esclusione assoluta di siti a carattere pornografico o violento.

È possibile salvare gli esiti delle proprie ricerche sul PC della Biblioteca se l'utente è registrato.

Orario del servizio: Concomitante con l'orario di apertura della biblioteca.

Consultazione:

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.

I documenti non collocati a scaffale aperto sono consultabili su richiesta e la consegna viene effettuata entro un massimo di 15 minuti.

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 di Polo: <https://opac.regione.lazio.it>;
- catalogo SBN: <https://opac.sbn.it>

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 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.

III.4. 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.

È possibile salvare gli esiti delle proprie ricerche bibliografiche se l'utente è registrato.

Informazioni bibliografiche a distanza:

- modalità: via telefonica o via e-mail;
- indicazione dei referenti: Cesare Bonanomi, biblioteca-borbona@tim.it, tel. 0746 940630;
- 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 molto 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.

III.5. Prestito locale

Il prestito è strettamente personale, per poterne usufruire è necessaria l'iscrizione alla Biblioteca o ad un'altra Biblioteca del Polo bibliotecario del Lazio RL1; fornendo, a richiesta del personale, idoneo documento di riconoscimento [tessera di una Biblioteca o documento d'identità].

La Biblioteca, tramite l'accesso all'anagrafe condivisa del Polo, associa l'utente tra i propri tesserati e lo abilita all'uso dei propri servizi, per poter effettuare il prestito.

Orario del servizio:

GIORNI	MATTINA	POMERIGGIO
Lunedì	h. 10-12	h. 17-19

Martedì	h. 10-12	h. 17-19
Mercoledì	h. 10-12	h. 17-19
Giovedì	h. 10-12	h. 17-19
Venerdì	h. 10-12	h. 17-19

Il servizio è sospeso nel periodo di chiusura straordinaria.

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

I servizi di prestito, richiesta e restituzione dei documenti terminano 10 minuti prima della chiusura.

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 e-mail entro l'orario di apertura del giorno lavorativo precedente a quello di scadenza;
- attesa per consegna in sede: tempo reale;
- sospensione dal prestito: in caso di mancata restituzione alla scadenza del prestito e trascorsi 5 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 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 periodici sono esclusi dal prestito.

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.

Obblighi per l'utente:

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 al-

tro tipo di danneggiamento] e i materiali audiovisivi e a restituirli nei tempi previsti;

- a utilizzare il materiale a stampa, audiovisivo e multimediale avuto in prestito a soli fini di formazione culturale e studio personale;
- a non riprodurlo, o duplicarlo anche parzialmente, né diffonderlo in pubblico via cavo o etere nel rispetto delle leggi vigenti in materia di diritto d'autore e copyright.
- a provvedere al risarcimento del danno pari al valore attuale di mercato, in caso di danneggiamento, smarrimento o mancata restituzione del materiale avuto in prestito.

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.

III.6. 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 apposito modulo cartaceo oppure tramite e-mail, indicando la motivazione e i propri recapiti.

Il servizio è sospeso nel periodo di chiusura straordinaria.

Di seguito le informazioni inerenti il servizio:

- attesa per l'iscrizione al prestito: massimo 10 minuti;
- tempo di inoltro della richiesta: massimo 3 giorni;

- tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche: entro 3 giorni dall'avvenuto pagamento;
- durata del prestito: massimo 30 giorni.

III.6. Riproduzione:

La Biblioteca fornisce il servizio di riproduzione solo mediante scansione e invio per via telematica.

Gli utenti possono usare propri dispositivi per riprodurre testi, nel rispetto della normativa vigente in materia di diritto d'autore.

III.7. Document Delivery

La Biblioteca effettua il servizio di *document delivery*, ovvero riproduce per scansione e invia per e-mail 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.

III.8. Attività culturali

La Biblioteca è un centro di produzione culturale, luogo di incontro e di scambio di esperienze e conoscenze.

La Biblioteca organizza incontri, dibattiti, mostre ed ogni altro genere di iniziative o di eventi che abbiano come finalità la promozione della lettura, dell'ascolto musicale o della fruizione artistica e cinematografica; l'organizzazione e l'associazionismo dei lettori; la diffusione di informazioni e la loro selezione critica; l'educazione permanente nel rispetto della diversità e della multiculturalità.

La Biblioteca promuove tali eventi anche in collaborazione con altre Istituzioni.

Tutte le attività sono pubblicizzate presso la sede della Biblioteca e sul sito web.

La partecipazione agli eventi è gratuita.

IV - TUTELA E PARTECIPAZIONE

IV.1. 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 e-mail della Biblioteca.

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.

IV.2. Suggerimenti d'acquisto

Alla Biblioteca possono essere inviati suggerimenti d'acquisto da parte degli utenti tramite la compilazione dell'apposito modulo o tramite e-mail all'indirizzo: biblioteca-borbona@tim.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.

IV.3. Comunicazione

La Biblioteca mette a disposizione dell'utente vari canali di comunicazione ed informazione, agiuntivi rispetto al contatto diretto degli operatori, per favorire l'uso dei propri servizi: sito web, 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 qualvolta si verificano cambiamenti nell'erogazione dei servizi e della normativa di riferimento.

ALLEGATI:

- A - MODULO ISCRIZIONE ALLA BIBLIOTECA
- B - MODULO ISCRIZIONE ALLA BIBLIOTECA DI UN/UNA MINORENNE
- C - MODULO SEGNALAZIONI/RECLAMI/SUGGERIMENTI D'ACQUISTO
- D - MODULO DONAZIONI
- E - MODULO RICHIESTA PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO