Comune di Castel Madama (RM) - Prot. n.0018297 del 13-11-2026 partenza

COMUNE DI CASTEL MADAMA

Città Metropolitana di Roma Capitale

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

DELLA BIBLIOTECA COMUNALE

Allegato 4 al Regolamento per il funzionamento della biblioteca comunale approvato con Deliberazione del consiglio Comunale n.34 del 20.10.2026

Comune di Castel Madama (RM) - Prot. n.0018297 del 13-11-2026 partenza

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 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.

Comune di Castel Madama (RM) - Prot. n.0018297 del 13-11-2026 partenza

Principi fondamentali e ispiratori

Nello svolgimento della propria attività istituzionale la Biblioteca comunale di Castel Madama 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";
- Regolamento regionale n.7 del 7 agosto 2024- Regolamento regionale di attuazione e integrazione della legge regionale 15 novembre 2019, n. 24 (Disposizioni in materia di servizi culturali regionali e di valorizzazione culturale) e successive modifiche;

Comune di Castel Madama (RM) - Prot. n.0018297 del 13-11-2026 partenza

- 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,

Comune di Castel Madama (RM) - Prot. n.0018297 del 13-11-2026 partenza

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 SBN-POLO RL 1 a cui appartiene, nell'ambito del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN).

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La Biblioteca: caratteristiche essenziali

La Biblioteca comunale è una biblioteca di pubblica lettura.

La Biblioteca è stata istituita nell'anno 1956 e nel corso degli anni si è costantemente adeguata alle disposizioni normative e regolamentari in materia.

Con il Piano triennale di indirizzo in materia di beni e servizi culturali 2019-2021 approvato dalla Giunta regionale il 15 gennaio 2019 e definitivamente validato dal Consiglio regionale con

Comune di Castel Madama (RM) - Prot. n.0018297 del 13-11-2026 partenza

Deliberazione n.3 del 03 aprile 2019, è divenuta parte integrante dell'Organizzazione Bibliotecaria Regionale e aderisce al Polo bibliotecario SBN-RL1

Il patrimonio bibliografico ha una consistenza complessiva ad oggi di n. 17.000 documenti ed è principalmente collocato a scaffale aperto.

Il patrimonio librario e documentario è così costituito:

Letteratura

Saggistica

Periodici

Pubblicazioni per bambini (0- 5 anni)

Pubblicazioni per ragazzi (narrativa e divulgazione scientifica per le fasce d'età dai 6 ai 14 anni)

Pubblicazioni per giovani adulti (narrativa per le fasce d'età 14-18)

Storia e cultura locale

Opere di consultazione, opere enciclopediche, manuali e dizionari

Audioregistrazioni musicali e non musicali

Musica a stampa

Videoregistrazioni

Documenti Elettronici locali o remoti

Documenti per l'inclusione (CAA, grandi caratteri, alta leggibilità, …)

Documenti in lingue straniere

Documenti italiano lingua 2

Comune di Castel Madama (RM) - Prot. n.0018297 del 13-11-2026 partenza

La collezione in lingue straniere è composta prevalentemente da documenti nella lingua inglese e francese, oltre che di materiali per l'apprendimento dell'italiano come lingua seconda. L'offerta è rivolta e utilizzata da utenti di ogni età, sia italiani che stranieri.

La raccolta della biblioteca comunale è destinata alla condivisione delle risorse documentali a partire dalla rete delle Biblioteche del Polo SBN-POLO RL 1 a cui appartiene, nell'ambito del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN), ed in particolare rivolta alla comunità della Valle dell'Aniene nel suo insieme.

E' costituita da documenti registrati su differenti supporti, con diversi modi di utilizzo (prestito, consultazione, visione e ascolto in sede o in remoto), riguardanti per quanto possibile tutti gli aspetti della vita sociale e civile contemporanea. La raccolta è inoltre orientata alla soddisfazione delle necessità di informazione, di ricreazione, di formazione, di studio e di ricerca di tutti i segmenti di utenza, con particolare attenzione all'accessibilità.

Indirizzi e contatti:

Biblioteca comunale

Via Roma,25

tel. 0774763127- centralino 0774286469

e-mail: bibliotecacomunale@comunedicastelmadama.it

sito web: opac.regione.lazio.it/SebinaOpac/.do?sysb=cm

Comune di Castel Madama (RM) - Prot. n.0018297 del 13-11-2026 partenza

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

1. La Biblioteca Comunale offre i seguenti servizi:
    - consulenza e informazione
    - consultazione e lettura in sede
    - visione e ascolto
    - accesso alla rete internet e alle risorse multimediali
    - Servizio di biblioteca digitale MLOL
    - prestito
    - prestito a domicilio
    - prestito interbibliotecario
    - fornitura di documenti (document delivery)

Comune di Castel Madama (RM) - Prot. n.0018297 del 13-11-2026 partenza

- servizi di riproduzione
- visite guidate
- servizi per bambini e ragazzi
- attività culturali e di promozione della lettura
- corsi e laboratori

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 e dispone di sussidi specifici per disabilità sensoriali

Comune di Castel Madama (RM) - Prot. n.0018297 del 13-11-2026 partenza

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

La Biblioteca è aperta al pubblico per 26 ore a settimana delle quali almeno 11 in fascia pomeridiana; 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, sul sito del comune di Castel Madama.

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.

Chiusura ordinaria: sabato, domenica, tutte le festività nazionali ed il 9 maggio, festa del Santo Patrono

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 sul sito internet della biblioteca e del Comune di Castel Madama sulla piattaforma SebinaNext e tramite avvisi affissi localmente.

Attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni: l'accesso alla Biblioteca è garantito a chiunque previa iscrizione ai servizi della biblioteca.

All'ingresso è rilasciata agli utenti la tessere d'iscrizione.

Tempi d'attesa: in tempo reale.

Comune di Castel Madama (RM) - Prot. n.0018297 del 13-11-2026 partenza

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:

opac.regione.lazio.it/SebinaOpac/.do?sysb=cm

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 motoria tramite accesso diretto sul piano stradale e dotata di strumenti di supporto alla disabilità sensoriale.

Servizi: È presente un servizio con box armadietti che si possono utilizzare liberamente; la biblioteca in ogni caso non è responsabile degli oggetti o beni personali introdotti dagli utenti nei suoi locali o depositati negli armadietti del guardaroba.

Fruizione

Orario del servizio: dal lunedì al venerdì secondo gli orari di apertura al pubblico

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

Comune di Castel Madama (RM) - Prot. n.0018297 del 13-11-2026 partenza

disciplinare secondo la Classificazione decimale Dewey al fine di facilitare un approccio tematico da parte degli utenti.

Gli ultimi due numeri dei 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. Le riviste presenti dell'annata in corso e di quella precedente, possono essere presi in prestito nel numero massimo di due fascicoli alla volta per sette giorni, 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 la seguente tempistica: sette giorni

Documenti richiedibili per tipologia:

- documentazione moderna: fino a 7 risorse, inclusi 2 prestiti interbibliotecari;
- giornali: 2 fascicoli di riviste;
- altre tipologie di documenti: 2 risorse multimediali.

Tempi di attesa per la consegna:

- documentazione moderna: massimo 10 minuti;
- documentazione d'archivio (giornali): 7 giorni.

Assistenza di personale qualificato alla ricerca: garantita durante l'intero orario di apertura al

Comune di Castel Madama (RM) - Prot. n.0018297 del 13-11-2026 partenza

pubblico della Biblioteca.

Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:

- catalogo della Biblioteca nell' OPAC SBN di Polo https://opac.regione.lazio.it/SebinaOpac/.do?sysb=cm
- altro catalogo https://opac.regione.lazio.it/SebinaOpac/.do oppure 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.

Nelle sale di lettura si può accedere anche con i propri libri.

Per l'accesso ai servizi offerti nelle sale di lettura è necessario avere 14 anni; i minori di 14 anni possono accedere solo allo spazio loro riservato.

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

Comune di Castel Madama (RM) - Prot. n.0018297 del 13-11-2026 partenza

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: telefono; via e-mail o PEC;
- indicazioni: bibliotecacomunale@comunedicastelmadama.it tel. 0774763127
- 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.

SERVIZIO DI PRESTITO

Il prestito è un servizio gratuito, che mette a disposizione per la consultazione, anche a domicilio, il materiale bibliografico a stampa, i periodici, e il materiale multimediale. Sono esclusi dal

Comune di Castel Madama (RM) - Prot. n.0018297 del 13-11-2026 partenza

prestito i libri pubblicati anteriormente al 1970, le opere di consultazione, le opere di particolare pregio e rarità o in precario stato di conservazione, le opere appartenenti al fondo locale.

Il prestito è personale e non può essere ceduto a terzi.

L' iscrizione per il servizio di prestito è gratuita.

L'iscrizione si effettua di persona presso il servizio di accoglienza oppure attraverso il servizio di iscrizione online sul sito. La tessera d'iscrizione è rilasciata previa presentazione di un valido documento d'identità e del codice fiscale .

Ogni utente può prendere in prestito contemporaneamente 5 documenti a stampa presenti nelle raccolte bibliografiche, 2 prestiti interbibliotecari, 2 multimediali: cd, dvd e 2 riviste (massimo due fascicoli).

In qualsiasi momento, per motivate ragioni di servizio, la biblioteca può chiedere la restituzione anticipata del materiale in prestito.

È anche possibile prenotare fino a 2 documenti in prestito ad altri utenti rivolgendosi al personale della biblioteca di persona, telefonicamente o tramite mail. Il lettore sarà avvertito non appena il documento prenotato sarà disponibile, e avrà 3 giorni per il ritiro (dopodichè il documento torna disponibile per il prestito ad altri utenti).

Tramite l'accesso personale al catalogo online si può richiedere in prestito qualsiasi documento disponibile. Il materiale richiesto va ritirato in biblioteca negli orari in cui è attivo il servizio di prestito, esibendo la tessera d'iscrizione.

Comune di Castel Madama (RM) - Prot. n.0018297 del 13-11-2026 partenza

Prestito locale

Orario del servizio: dal lunedì al venerdì secondo gli orari di apertura al pubblico

Il servizio è sospeso nei periodi di chiusura ordinaria e straordinaria.

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

Disponibilità del materiale:

- documenti richiedibili per ciascuna richiesta: massimo 5 unità bibliografiche oltre a 2 fascicoli di riviste oltre a 2 unità di risorse multimediali;
- durata del prestito: massimo 30 giorni (ridotto a 15 giorni per utenti fino ai 13 anni compiuti);
- rinnovo: 15 giorni in assenza di prenotazioni (ridotto a 7 giorni per utenti fino ai 13 anni compiuti); 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 5 giorni dall'invio di una comunicazione di sollecito, scritta o telefonica, da parte della Biblioteca, l'utente esterno non può accedere ad altri prestiti fino al momento in cui regolarizzi la propria

Comune di Castel Madama (RM) - Prot. n.0018297 del 13-11-2026 partenza

posizione restituendo i documenti. In caso di ritardo nella consegna superiore a 90 giorni l'utente viene sospeso temporaneamente dal prestito, fino al risarcimento del danno mediante la restituzione del materiale oppure l'acquisto della medesima opera o equivalente, concordata con il Responsabile della biblioteca.

I volumi e i periodici 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: 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.

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.

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

La Biblioteca rimane comunque proprietaria del documento danneggiato.

I servizi di prestito, richiesta e restituzione dei documenti terminano quindici minuti prima

Comune di Castel Madama (RM) - Prot. n.0018297 del 13-11-2026 partenza

della chiusura.

Gli utenti che dimostrino comprovate difficoltà nel recarsi in biblioteca possono usufruire del servizio di **prestito a domicilio**.

Il servizio, del tutto gratuito è a cadenza settimanale. La durata del prestito è quella ordinaria di 30 giorni.

Possono essere richiesti 2 volumi, 2 documenti multimediali, 2 fascicoli di riviste telefonicamente, per mail o prenotazione online.

La biblioteca effettuerà una consegna a settimana.

I documenti dovranno essere restituiti presso la sede della biblioteca.

Restituzione del materiale preso in prestito

Il materiale preso in prestito può essere riconsegnato al personale presso la sede oppure utilizzando, in modo autonomo e veloce, l'apposito box presente sul terzo ingresso della biblioteca.

Se un utente non restituisce, perde o danneggia un documento in prestito, è tenuto a risarcire la biblioteca, come indicato nel Regolamento della biblioteca.

In caso di ritardo nella consegna superiore a 90 giorni l'utente viene sospeso temporaneamente dal prestito, fino al risarcimento del danno mediante la restituzione del materiale oppure l'acquisto della medesima opera o equivalente, concordata con il Responsabile della biblioteca.

Comune di Castel Madama (RM) - Prot. n.0018297 del 13-11-2026 partenza

PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO E DOCUMENT DELIVERY

Prestito interbibliotecario/intersistemico

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. Il servizio accetta le norme e le eventuali tariffe di pagamento vigenti nelle biblioteche prestanti.

La richiesta va fatta direttamente al personale della biblioteca, oppure via email o telefonicamente; di norma si possono richiedere contemporaneamente fino a 2 documenti.

Eventuali tariffe o costi richiesti dalla biblioteca prestante sono a carico dell'utente che, previamente informato dalla biblioteca in fase antecedente la formalizzazione della richiesta, effettuerà direttamente il pagamento e ne dovrà esibire ricevuta al momento del ritiro del documento in biblioteca.

La richiesta può essere annullata solo se non è ancora stata inviata alla biblioteca prestante.

L'utente sarà avvisato non appena i documenti richiesti saranno disponibili in biblioteca; in caso di mancato ritiro l'utente è comunque tenuto a rimborsare le eventuali spese per il servizio.

Il lettore deve rispettare le condizioni e le eventuali restrizioni di utilizzo stabilite dalla biblioteca prestante e risponde personalmente in caso di smarrimento o danneggiamento dei documenti ricevuti in prestito.

Comune di Castel Madama (RM) - Prot. n.0018297 del 13-11-2026 partenza

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 apposita istanza formulata anche tramite e-mail all'indirizzo: bibliotecacomunale@comunedicastelmadama.it, indicando la motivazione e i propri recapiti.

Orario del servizio

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 di documenti ad altre biblioteche: entro 3 giorni dall'avvenuto pagamento;

- durata del prestito: massimo 25 giorni.

Comune di Castel Madama (RM) - Prot. n.0018297 del 13-11-2026 partenza

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.

RIPRODUZIONE

Il servizio di riproduzione è garantito attraverso la copia digitale. È limitato alle sole pubblicazioni possedute dalla biblioteca e riservato all'uso personale dei lettori.

La riproduzione di documenti è un servizio erogato previa autorizzazione, che viene concessa su richiesta degli interessati, per motivi di studio, di ricerca, nel rispetto della vigente legislazione sul diritto d'autore e fatti salvi altri eventuali vincoli giuridici ai quali il documento sia sottoposto.

Comune di Castel Madama (RM) - Prot. n.0018297 del 13-11-2026 partenza

In attuazione della L. 124/2017, art. 1, c. 171, e nel rispetto della vigente legislazione sul diritto d'autore e di quanto previsto dall'art. 108 del Codice dei beni culturali e del paesaggio, è possibile effettuare gratuitamente riproduzioni di beni bibliografici con mezzi propri per le sole attività di studio, ricerca, libera manifestazione del pensiero o espressione creativa, promozione della conoscenza del patrimonio culturale, svolte senza scopo di lucro.

La Biblioteca non fornisce il servizio di fotocopiatura né di riproduzione fotografica.

INTERNET E VIDEOSCRITTURA

La biblioteca mette a disposizione una rete WI-FI con accesso libero e gratuito. Sono inoltre disponibili gratuitamente alcune postazioni per la libera navigazione in rete, per la consultazione dei cataloghi online di biblioteche nazionali e internazionali e per l'utilizzo della videoscrittura. Il servizio termina 15 minuti prima della chiusura della biblioteca.
Il disciplinare d'uso per la navigazione in rete è stabilito dal Regolamento e consultabile sul sito della Biblioteca.

EMEROTECA

La collezione di periodici e riviste è presente nello spazio di accoglienza della biblioteca; le testate sono collocate a scaffale aperto.

Consultazione e prestito

I periodici presenti a scaffale aperto possono essere liberamente consultati in sede, le annate pregresse collocate in magazzino e non immediatamente disponibili possono essere consultate in

Comune di Castel Madama (RM) - Prot. n.0018297 del 13-11-2026 partenza

sede previa prenotazione.

L'utente può richiedere la prenotazione dei periodici attraverso il catalogo online oppure telefonando o via mail come indicato sul sito.

Le riviste presenti dell'annata in corso e di quella precedente, ad esclusione dei due ultimi fascicoli correnti, sono prestabili per 7 giorni per un numero massimo di 2 fascicoli alla volta.

SERVIZIO DI BIBLIOTECA DIGITALE

La biblioteca comunale offre il servizio di biblioteca digitale attraverso la piattaforma MLOL.

Sono a disposizione oltre 100 e book di narrativa italiana ed estera di proprietà della biblioteca comunale, i cui contenuti possono essere gratuitamente fruiti dagli utenti iscritti alla biblioteca, previo perfezionamento dell'iscrizione sul portale dedicato MLOL.

Per l'avvio della procedura di iscrizione nel portale MLOL è necessario recarsi o contattare la biblioteca comunale all'indirizzo e mail e, successivamente completare la profilazione sui propri dispositivi di lettura (pc, tablet smartphone etc..).

La collezione digitale comprende inoltre diverse risorse ad accesso libero quali periodici, libri digitali, audiolibri, video, podcast, e learning, periodici scientifici, videogiochi mappe manoscritti, spartiti musicali, materiale archivistico.

Le modalità di prestito sono esplicitate all'interno della piattaforma.

SUGGERIMENTI D'ACQUISTO

Comune di Castel Madama (RM) - Prot. n.0018297 del 13-11-2026 partenza

Alla Biblioteca possono essere inviati suggerimenti d'acquisto da parte degli utenti tramite e-mail all'indirizzo bibliotecacomunale@comunedicastelmadama.it, oppure direttamente espressi al personale in servizio al desk office

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

Rapporto con gli utenti

All'utente è garantito l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca o accessibili tramite la rete interbibliotecaria.

L'utente ha diritto ad essere assistito nelle ricerche dal personale della biblioteca con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.

Comune di Castel Madama (RM) - Prot. n.0018297 del 13-11-2026 partenza

L'utente rispetta le regole e le norme del 'Regolamento della Biblioteca Comunale', consultabile sul sito web. Tali norme sono portate alla conoscenza dell'utente anche presso la sede della Biblioteca.

L'utente, in un'ottica di rispetto delle norme di corretta convivenza civile e dell'uso pubblico del bene bibliografico, e in uno spirito di reciproca collaborazione, rispetta il personale nell'esercizio delle sue funzioni, gli spazi, gli arredi e le attrezzature, comprese quelle informatiche, di cui eviterà l'uso improprio.

L'utente osserva le scadenze di restituzione dei prestiti e comunica tempestivamente la rinuncia ai servizi prenotati. Ha inoltre cura di non danneggiare il materiale librario e documentario in uso.

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 dedicato 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.

Comune di Castel Madama (RM) - Prot. n.0018297 del 13-11-2026 partenza

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 (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 qualvolta si verifichino cambiamenti nell'erogazione dei servizi e della normativa di riferimento.

Sanzioni

L'utente che contravvenga alle norme contemplate nel "Regolamento della Biblioteca Comunale", fatti salvi ogni responsabilità civile o penale e l'obbligo del risarcimento di eventuali sottrazioni, smarrimenti o danneggiamenti di qualsiasi natura, potrà essere escluso temporaneamente o definitivamente dai servizi della Biblioteca.

Nel caso di mancato rispetto dei termini di scadenza del prestito l'utente, a seconda delle gravità dell'infrazione, potrà essere sanzionato col richiamo, l'esclusione temporanea o l'esclusione definitiva dal servizio di prestito.

Comune di Castel Madama (RM) - Prot. n.0018297 del 13-11-2026 partenza

GLI IMPEGNI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Biblioteca Comunale è impegnata nel migliorare le seguenti prestazioni di erogazione dei servizi:

a. aggiornare con continuità il patrimonio librario e documentario, anche valutando i suggerimenti di acquisto proposti dagli utenti, coerentemente alla propria collezione
b. ampliare l'offerta dei servizi in relazione agli orari di apertura al pubblico e alla fruizione degli spazi bibliotecari di prima accoglienza;
c. incrementare l'accesso alle strutture e ai servizi a favore di tutte le categorie di utenza applicando una politica di potenziamento dell'accessibilità attraverso il superamento delle barriere architettoniche, sensoriali e cognitive.
d. potenziare la comunicazione e l'informazione sul funzionamento della biblioteca.