Carta della qualità dei servizi
Biblioteca BiblioGO

Ultimi aggiornamenti approvati con Atto n. 3 del 29/10/2025
Adottata da Cooperativa Ricreazione con ATTO n. 1 del 05/11/2022

PRESENTAZIONE

La **Carta della Qualità dei Servizi** della **Biblioteca "BiblioGO"**, gestita dalla **Cooperativa Ricreazione**, nasce dall'esigenza di definire principi, criteri e modalità che regolano il rapporto tra l'ente gestore e gli utenti che usufruiscono dei servizi bibliotecari.

Essa rappresenta un vero e proprio **patto di trasparenza e fiducia** con il pubblico: uno strumento di comunicazione e informazione che consente agli utenti di conoscere i servizi offerti, le modalità di erogazione e gli standard qualitativi garantiti, di verificare il rispetto degli impegni assunti e di esprimere le proprie valutazioni, anche attraverso segnalazioni o reclami.

L'adozione di questa Carta si inserisce nel più ampio impegno della **Cooperativa Ricreazione** a promuovere la **valorizzazione del patrimonio culturale e librario** della biblioteca, assicurando una gestione moderna, partecipata e orientata alla qualità, in armonia con le esigenze della comunità, della ricerca e della promozione della lettura.

La Carta sarà **aggiornata periodicamente** per consolidare i livelli di qualità raggiunti e recepire i miglioramenti derivanti da progetti di innovazione e dal monitoraggio costante delle opinioni e dei suggerimenti degli utenti.

PRINCIPI FONDAMENTALI E ISPIRATORI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale la **Carta della qualità dei servizi** della **Biblioteca "BiblioGO"** 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 dei 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** della **Biblioteca "BiblioGO"** rispetta i seguenti **principi fondamentali**:

- *Uguaglianza e imparzialità*

La Biblioteca BiblioGO garantisce a tutti gli utenti pari opportunità di accesso ai servizi, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica, condizioni personali, fisiche, sociali o economiche. Tutti i servizi sono erogati nel rispetto del principio dell'uguaglianza e della non discriminazione. La Biblioteca BiblioGO si impegna a rimuovere eventuali barriere e inefficienze, promuovendo iniziative volte a facilitare la fruizione dei servizi da parte di **persone con disabilità motorie, sensoriali o cognitive**, **cittadini stranieri** e **utenti in condizioni di svantaggio sociale o culturale**.

Le attività di informazione, comunicazione, documentazione e assistenza alla ricerca e didattica sono improntate a criteri di **obiettività, giustizia e imparzialità**.

- *Continuità*

La Biblioteca BiblioGO assicura **continuità e regolarità** nell'erogazione dei propri servizi. In caso di interruzioni o difficoltà, si impegna a **comunicare tempestivamente** agli utenti eventuali variazioni o sospensioni, adottando tutte le misure possibili per ridurre al minimo i disagi.

- *Partecipazione*

La Biblioteca BiblioGO favorisce la **partecipazione attiva degli utenti** alla vita della struttura e alla definizione dei servizi. Promuove la diffusione delle informazioni sulle attività svolte e valorizza i suggerimenti, le osservazioni e i reclami come strumenti di miglioramento continuo. Le scelte gestionali e organizzative tengono conto delle **esigenze espresse dagli utenti**, singolarmente o in forma associata, e delle opportunità di collaborazione con la comunità locale.

- *Efficienza ed efficacia*

Il Direttore ed il personale della Biblioteca BiblioGO, perseguono il **miglioramento costante** dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, garantendo l'utilizzo ottimale delle risorse e l'adozione di **soluzioni tecnologiche, organizzative e gestionali** adeguate e più funzionali allo scopo.

L'accesso alla Biblioteca BiblioGO, la consultazione, nonché i servizi di reference e di prestito dei documenti sono **gratuiti**. La Biblioteca BiblioGO 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 bibliotecaria** e la **condivisione delle risorse documentali** nell'ambito delle reti territoriali e dei sistemi bibliotecari di riferimento, in linea con gli indirizzi del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN) o di eventuali cataloghi collettivi di settore.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La Biblioteca: caratteristiche essenziali

La **Biblioteca "BiblioGO"** è una **biblioteca privata di pubblica fruizione**, gestita dalla **Cooperativa Ricreazione**, che opera con finalità culturali e sociali per favorire la lettura, la formazione e la partecipazione attiva alla vita culturale del territorio. La Biblioteca è stata istituita a partire dal 2022, nell'ambito delle attività culturali promosse dalla **Cooperativa Ricreazione**, con l'obiettivo di offrire un servizio bibliotecario moderno, inclusivo e attento ai bisogni della comunità locale. *(Atto di approvazione del Regolamento del 05/11/2022).*

La Biblioteca partecipa alle iniziative dell'Organizzazione **Bibliotecaria Regionale (OBR)** e aderisce al **Polo Regionale SBN del Lazio - RL1**, con cui condivide risorse, esperienze e strumenti catalografici.

Il **patrimonio bibliografico** della Biblioteca "BiblioGO" ha una consistenza complessiva di circa **n. 4.000 documenti**, prevalentemente **collocati a scaffale aperto**, per favorire la libera consultazione e la fruizione diretta da parte del pubblico.

Il patrimonio librario e documentario è costituito da:
- **opere di narrativa italiana e straniera**, classica e contemporanea;
- **saggistica di ambito umanistico, sociale e pedagogico**;
- **libri per bambini e ragazzi**;
- **materiali multimediali e documenti digitali**;
- **pubblicazioni locali e materiali di interesse territoriale**.

La Biblioteca BiblioGO acquisisce regolarmente testi relativi a **letteratura, educazione, cultura e società**, con particolare attenzione ai temi della **formazione, dell'inclusione e della sostenibilità sociale e culturale**, curando l'aggiornamento continuo del patrimonio librario e documentale.

Indirizzi e contatti

Biblioteca **BiblioGO** – Gestione **Cooperativa Ricreazione**
📍 *Via Vladimiro Riva 23b – 00015 – Monterotondo (RM)*
📞 Tel. 327 1229345 ✉️ E-mail: *info@cooperativaricreazione.it*
🌐 Sito web: www.cooperativaricreazione.it/bibliogo

Compiti e servizi

In considerazione del patrimonio posseduto, del bacino di utenza e del contesto territoriale, la **Biblioteca BiblioGO**, gestita dalla **Cooperativa RicreAzione**, ha i seguenti compiti:

- conservare, accrescere e valorizzare le proprie raccolte, promuovendo la diffusione della lettura e l'accesso alla conoscenza come strumenti di crescita culturale e inclusione sociale;
- acquisire la produzione editoriale italiana e straniera, in coerenza con la natura e le finalità della Biblioteca e tenendo conto delle esigenze dell'utenza;
- documentare il posseduto, fornire informazioni bibliografiche, assicurare la circolazione dei documenti e promuovere l'utilizzo delle risorse digitali.

Tali compiti vengono svolti in cooperazione con altre biblioteche e istituzioni, anche attraverso reti territoriali e, ove possibile, mediante la partecipazione al **Polo Regionale SBN del Lazio - RL1**, con l'obiettivo di contribuire a un servizio bibliotecario integrato e diffuso.

Servizi al pubblico

La **Biblioteca BiblioGO** offre i seguenti servizi:

- lettura e consultazione in sede;
- informazione e orientamento bibliografico (servizio di reference in presenza e a distanza);
- prestito locale;
- riproduzione documentale (nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore);
- accesso facilitato a Internet per finalità di studio e ricerca;
- attività di promozione della lettura e iniziative culturali.

Donazioni

Il Responsabile della Biblioteca, di concerto con la Cooperativa RicreAzione, valuta e accetta donazioni di documenti o collezioni da parte di cittadini, enti o associazioni, purché coerenti con la natura e le finalità della Biblioteca. La Biblioteca BiblioGO si riserva la facoltà di non accettare materiali che non siano pertinenti o per i quali non disponga di adeguati spazi di conservazione.

IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

Accesso e orari

La **Biblioteca BiblioGO** è priva di barriere architettoniche e completamente accessibile a persone con disabilità motorie, sensoriali e cognitive. Gli utenti possono accedere liberamente ai servizi di consultazione, prestito e informazione bibliografica.

Orario di apertura al pubblico:
La **Biblioteca BiblioGO** è aperta al pubblico per **22 ore a settimana**; l'orario di apertura è distribuito dal martedì al venerdì ed è pubblicizzato sul sito web della Biblioteca, nonché nelle sale della stessa Biblioteca ed all'entrata mediante segnaletica apposita.

Giorno	Orario
Lunedì	CHIUSO
Martedì	09:00 - 18:00
Mercoledì	CHIUSO
Giovedì	09:00 - 13:00
Venerdì	09:00 - 18:00

Giorni di chiusura ordinaria: lunedì e mercoledì**,** 1 e 6 gennaio; Pasqua; Lunedì dell'Angelo; 1 maggio; 2 giugno; 1-2 novembre; 8 dicembre; 24-26 dicembre.

Chiusura straordinaria: due settimane ogni anno, nel mese di agosto, 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 www.cooperativaricreazione.it/bibliogo e sui canali social ufficiali.

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 consultabile anche in Biblioteca.

Attesa per rilascio tessere: l'accesso alla Biblioteca è garantito a chiunque abbia compiuto 18 anni d'età e sia munito di un documento di identità personale valido. All'ingresso è rilasciata 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 on-line all'indirizzo www.cooperativaricreazione.it/bibliogo

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 completamente accessibile a persone con disabilità.

Ubicazione e accessibilità

La Biblioteca è situata in **via Vladimiro Riva 23B, Monterotondo (RM) – 00015**, al piano terra dell'edificio, facilmente accessibile e in prossimità di fermate Cotral (via Kennedy e P.zza Santa Maria delle Grazie). Dispone di una **sala di lettura, una sala ragazzi, una sala 0/6** e una sala multimediale per un totale di **30 posti a sedere**, connessione **Wi-Fi gratuita** e **una postazione PC per ricerche bibliografiche**. La sede è dotata di impianto di aerazione e di dispositivi di sicurezza (3 estintori).

Fruizione e consultazione

La consultazione è libera negli **spazi a scaffale aperto**, dove i documenti sono ordinati secondo la **Classificazione Decimale Dewey** per favorire la ricerca tematica. Per materiali non collocati a scaffale aperto, l'accesso avviene tramite richiesta al personale, con tempi medi di consegna entro 10 minuti.

La Biblioteca BiblioGo dispone di:

- 2 sale studio e consultazione;
- 1 sala 0/6 anni;
- 1 postazione informatica per la ricerca bibliografica;
- 20 postazioni di lettura;
- connessione Wi-Fi libera per l'accesso a Internet.

Il patrimonio è costituito da **4.300 unità complessive**, di cui 4.000 volumi e 150 DVD e 150 giochi.
Le **principali sezioni** tematiche sono:

- Didattica e divulgazione;
- Bambini e Ragazzi;
- Storia locale;
- Narrativa italiana;
- Narrativa straniera;
- Musica.

La **collezione multimediale** comprende:

- Film di animazione;
- Classici del cinema;
- Documentari e opere divulgative.

Prestito

Il servizio di prestito librario è **gratuito** e riservato agli **utenti registrati**.
Durata: 30 giorni, rinnovabile per ulteriori 15 giorni se non vi sono prenotazioni;
Quantità: massimo 2 opere per volta;

Tempi di attesa per il rilascio tessera: immediati (in tempo reale).

Il prestito è personale e subordinato alla presentazione di un documento d'identità valido.
Per i minori di 18 anni è richiesta l'autorizzazione scritta di un genitore o tutore.

Sono escluse dal prestito le opere di sola consultazione interna, la documentazione rara o in precario stato di conservazione.

Servizio di reference in sede e a distanza

La Biblioteca BiblioGO fornisce un servizio di informazione agli utenti sul proprio patrimonio bibliografico tramite consulenze bibliografiche e assistenza alla consultazione del catalogo on-line e nell'utilizzo delle risorse digitali, fornendo informazioni bibliografiche in sede e a distanza. 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. Il servizio di reference è garantito durante tutto l'orario di apertura. Il personale assiste l'utenza nella Informazioni bibliografiche a distanza: le modalità previste sono via e-mail a info@cooperativaricreazione.it o tramite WhatsApp al numero della Biblioteca 327 1229345. Il tempo di risposta è massimo entro 3 giorni lavorativi.

Riproduzione e document delivery

La Biblioteca può fornire servizi di riproduzione digitale e document delivery nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore. Le richieste possono essere inoltrate via e-mail o in sede; la risposta sulla disponibilità è garantita entro 1 giorno lavorativo, con eventuale invio entro i 5 giorni successivi.

Suggerimenti d'acquisto e partecipazione

Gli utenti possono proporre l'acquisto di nuovi titoli scrivendo a info@cooperativaricreazione.it. Le richieste vengono valutate in base alla coerenza con la missione della Biblioteca e alle risorse disponibili. La Biblioteca promuove la partecipazione attiva degli utenti tramite:
- raccolta di suggerimenti, reclami e proposte;
- questionari di gradimento annuali;
- incontri pubblici e attività culturali condivise.

Attività culturali e promozione della lettura

La Biblioteca BiblioGO promuove iniziative di:
- promozione della lettura per bambini, ragazzi e adulti;
- laboratori creativi e giornate di gioco educativo;
- reading, conferenze, presentazioni e mostre;
- attività itineranti con il servizio ReBUS, per raggiungere aree periferiche e non servite da biblioteche.

Le attività sono pubblicizzate presso la sede, sul sito web e sui canali social della Biblioteca.

Reclami, suggerimenti e comunicazione

Gli utenti possono presentare reclami o segnalazioni:
- verbalmente al personale in sede;
- tramite e-mail a info@cooperativaricreazione.it;
- compilando l'apposito modulo disponibile presso la Biblioteca.

Il Responsabile fornisce risposta entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo.

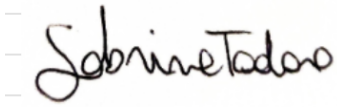
La Carta della Qualità dei Servizi è a disposizione presso la Biblioteca BiblioGO, pubblicata sul sito www.cooperativaricreazione.it/bibliogo e aggiornata periodicamente, secondo le linee guida della Regione Lazio.

Contatti

Biblioteca BiblioGO
Gestione: Cooperativa RicreAzione
Sede: Via Vladimiro Riva 23B – Monterotondo (RM) – 00015
Tel. 334 9911165
E-mail: info@cooperativaricreazione.it
Web: www.cooperativaricreazione.it/bibliogo

Data approvazione 01/11/2022
Data ultimo aggiornamento: 29/10/2025

Dott.ssa SABRINA TODARO
Responsabile della Biblioteca BiblioGO



Dott.ssa ELEONORA MOSTARDA
Legale Rappresentante Cooperativa Ricreazione