CARTA DEI SERVIZI BIBLIOTECA BIBLIOGO

Redatta in conformità all'Allegato n. 7a del Regolamento Regionale 7 agosto 2024

ADOTTATA in data 28/10/2026

Biblioteca inserita nel Polo bibliotecario RL1 (Det. Dir. n. G17681 del 29/12/2023)

PRESENTAZIONE E MISSION

La Carta della Qualità dei Servizi della Biblioteca "BiblioGO", gestita dalla Ricreazione Società Cooperativa Sociale ONLUS, rappresenta il patto di garanzia, trasparenza e fiducia tra l'Ente gestore e i cittadini. Essa definisce i principi fondamentali, le prestazioni assicurate, gli standard qualitativi e quantitativi di erogazione e le forme di tutela dell'utente. La Biblioteca BiblioGO è un istituto culturale privato di pubblica fruizione inserito nel Polo bibliotecario Regionale SBN del Lazio RL1 (Det. Dir. n. G17681 del 29/12/2023). Essa promuove la lettura, l'accesso libero all'informazione, la formazione permanente e l'inclusione sociale. Attraverso la propria sede fissa e il servizio mobile integrato "ReBUS" (biblioteca itinerante), assicura presidio e prossimità culturale anche nelle aree periferiche e svantaggiate del territorio. La presente Carta è adottata in ottemperanza alla Legge Regionale 15 novembre 2019, n. 24 e secondo lo **schema-tipo di cui all'Allegato n. 7a del Regolamento Regionale 7 agosto 2024**.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Biblioteca garantisce l'erogazione dei servizi nel rispetto dei seguenti principi:

- **Uguaglianza e Imparzialità:** L'accesso alla biblioteca e ai suoi servizi di base è garantito a tutti senza distinzioni di sesso, nazionalità, razza, lingua, religione, opinione politica, condizioni fisiche o sociali.
- **Continuità e Regolarità:** I servizi sono erogati con continuità e regolarità secondo gli orari stabiliti. In caso di forza maggiore o chiusure straordinarie, la comunicazione all'utenza è immediata.
- **Partecipazione e Trasparenza:** È favorita la partecipazione attiva degli utenti tramite la raccolta di suggerimenti, reclami, desiderata di lettura e questionari annuali di gradimento.
- **Efficienza ed Efficacia:** Il personale persegue il continuo miglioramento della qualità delle prestazioni, ottimizzando l'uso delle risorse e impiegando tecnologie adeguate.
- **Gratuità:** L'accesso, la consultazione in sede, il prestito e l'assistenza informativa sono erogati a titolo gratuito.

STRUTTURA, INDIRIZZI E CONTATTI UFFICIALI

- **Ente Gestore:** Ricreazione Società Cooperativa Sociale ONLUS

- **Sede Operativa:** Via Vladimiro Riva 23b – 00015 Monterotondo (RM)
- **Indirizzo E-mail Ufficiale Biblioteca: biblioteca.bibliogo@cooperativaricreazione.it**
- **PEC dell'Ente Gestore:** ricreazionecoop@pec.it
- **Sito Web:** www.cooperativaricreazione.it/bibliogo
- **Telefono / WhatsApp Biblioteca:** 327 1229345 / 334 9911165

ORGANICO E STAFF QUALIFICATO

L'erogazione dei servizi bibliotecari e culturali è assicurata da personale qualificato, il cui organico è così strutturato:

- **Responsabile della Biblioteca, Catalogazione SBN e RSPP:** Dott.ssa Eleonora Mostarda *(Dottore di Ricerca in Archeologia Classica, qualificata Polo SBN RL1 / Regione Lazio)*.
- **Assistente di Biblioteca, Coordinamento Comunicazione, Ufficio Stampa e Promozione della Lettura:** Dott.ssa Valeria Berti *(Laureata in Letteratura, Musica e Spettacolo, esperta in Ufficio Stampa e Promozione Lettura AIB/Regione Lazio)*.
- **Operatrice Culturale, Front-Office e Servizi all'Utenza:** Gisela Del Carmen Masoero *(Laureata in Ingegneria, qualificata in Promozione della Lettura AIB/Regione Lazio)*.

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

La Biblioteca assicura un orario di apertura al pubblico pari a **22 ore settimanali**, distribuite come segue:

Giorno	Orario di Apertura
Lunedì	CHIUSO
Martedì	09:00 – 18:00
Mercoledì	CHIUSO
Giovedì	09:00 – 13:00
Venerdì	09:00 – 18:00

Chiusure ordinarie: Lunedì e mercoledì; festività nazionali e religiose da calendario.

Chiusura straordinaria: Due settimane nel mese di agosto dedicate alle operazioni di riscontro inventariale, revisione e spolveratura del patrimonio.

SERVIZI E STANDARD QUALITATIVI GARANTITI

1. Accoglienza, Iscrizione e Rilascio Tessere

- **Descrizione:** L'iscrizione ai servizi è gratuita, immediata e aperta a tutti previa presentazione di un documento d'identità valido. Per i minori è richiesta l'autorizzazione di un genitore o tutore.

- **Standard di Qualità:** Tempo medio per il rilascio della tessera d'iscrizione: **In tempo reale (immediato al desk)**.

2. Consultazione e Lettura in Sede

- **Descrizione:** La struttura dispone di sale attrezzate per un totale di 30 posti a sedere (Sala Consultazione Adulti, Sala Bambini e Ragazzi, Spazio 0-6 anni, Sala Multimediale/Polifunzionale). Il patrimonio a scaffale aperto è ordinato secondo la Classificazione Decimale Dewey.
- **Standard di Qualità:** Tempo massimo di consegna dei materiali collocati in magazzino/sezioni riservate: **entro 10 minuti dalla richiesta**.

3. Prestito Locale ed Intersistemico (SBN)

- **Descrizione:** Il prestito consente l'uscita contemporanea di un massimo di 2 opere per la durata di 30 giorni, rinnovabili per ulteriori 15 giorni in assenza di prenotazioni. La biblioteca garantisce il prestito intersistemico ed interbibliotecario con le biblioteche del Polo RL1 e della rete nazionale SBN.
- **Standard di Qualità:** Tracciabilità automatizzata dei prestiti e tempo d'attesa al desk per le operazioni di prestito/restituzione: **inferiore a 5 minuti**.

4. Informazione Bibliografica e Reference (in Sede e a Distanza)

- **Descrizione:** Il personale fornisce assistenza diretta per ricerche bibliografiche, consultazione del catalogo OPAC e utilizzo delle banche dati.
- **Reference a Distanza:** Il servizio è attivo tramite l'indirizzo e-mail dedicato biblioteca.bibliogo@cooperativaricreazione.it e via WhatsApp.
- **Standard di Qualità:** Risposta alle richieste di informazione bibliografica pervenute via e-mail o canale digitale: **entro 3 giorni lavorativi**.

5. Postazioni Informatiche, Accesso Wi-Fi e Consultazione OPAC

- **Descrizione:** La Biblioteca mette a disposizione della rete ospiti una connessione Wi-Fi gratuita e postazioni informatiche dedicate alla ricerca nel catalogo collettivo regionale SBN.
- **Standard di Qualità:** Disponibilità del servizio Wi-Fi e delle postazioni per tutta la durata dell'orario di apertura.

6. Promozione della Lettura, Laboratori ed Attività Culturali

- **Descrizione:** La Biblioteca organizza con continuità letture animate, laboratori espressivi per la prima infanzia (Nati per Leggere), presentazioni di libri, conferenze e mostre. Tramite il presidio mobile "ReBUS Garage", effettua interventi itineranti di promozione della lettura nel territorio.
- **Standard di Qualità:** Pubblicazione e diffusione del calendario degli eventi con almeno **7 giorni di anticipo** su sito web, bacheca fisica e canali social.

TUTELA DELL'UTENTE, RECLAMI E SUGGERIMENTI

L'utenza può presentare suggerimenti, proposte d'acquisto (desiderata) o formali reclami inerenti

all'erogazione dei servizi.

I reclami o le segnalazioni possono essere inoltrati:

- via e-mail all'indirizzo dedicato della biblioteca: biblioteca.bibliogo@cooperativaricreazione.it;
- compilando l'apposito modulo cartaceo disponibile presso la reception della Biblioteca;
- verbalmente al Responsabile della struttura.

Standard di Risposta ai Reclami: Il Responsabile della Biblioteca prende in carico la segnalazione, effettua gli accertamenti necessari e fornisce risposta motivata all'utente **entro e non oltre 30 giorni** dalla ricezione del reclamo.

NORME FINALI ED ENTRATA IN VIGORE

La presente Carta della Qualità dei Servizi sostituisce integralmente ogni precedente versione o testo approvato in data antecedente ed entra in vigore a far data dalla sua formale adozione.

Monterotondo, 28 Ottobre 2026

Il Legale Rappresentante e Responsabile della Biblioteca
Dott.ssa Eleonora Mostarda

