

**CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI
DELLA BIBLIOTECA COMUNALE**

Vincenzo Cardarelli



Approvata con deliberazione della Giunta Comunale n. 32 del 25/02/2026

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 "Vincenzo Cardarelli" di Tarquinia 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 7 agosto 2024, n. 7, recante "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;
- 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. Le raccolte documentarie e i servizi della Biblioteca non sono soggetti a forme di censura ideologica, politica, religiosa.

- continuità: la Biblioteca garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. Essa garantisce l'apertura al pubblico in tutti i mesi dell'anno e un ampio orario di apertura settimanale per andare incontro alle esigenze della comunità. 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 e diffonde le informazioni sulle attività svolte, attraverso il sito web istituzionale e le pagine social ufficiali, e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, sia in forma individuale sia associata;

- efficienza ed efficacia: la Biblioteca mira al costante miglioramento dei propri servizi e ispira il proprio funzionamento a criteri di efficienza ed efficacia nella gestione delle proprie risorse, 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 Bibliotecario della Regione Lazio a cui appartiene, nell'ambito del Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN).

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La Biblioteca: caratteristiche essenziali

La Biblioteca comunale “Vincenzo Cardarelli” è un servizio pubblico del Comune di Tarquinia che appartiene alla comunità e garantisce a tutti i cittadini l’accesso libero e paritario alla conoscenza e all’informazione. Essa risponde ai bisogni di crescita culturale, formazione permanente e impiego consapevole del tempo libero, contribuendo alla valorizzazione delle diversità culturali e delle peculiarità storiche, etniche, geografiche e artistiche del territorio. L’Amministrazione Comunale assicura alla Biblioteca i locali, gli arredi e le risorse necessarie al corretto funzionamento del servizio e ne definisce le modalità di gestione.

La Biblioteca sarebbe stata istituita a partire dal 1874, secondo l’Annuario delle biblioteche italiane (Parte IV, Roma, Fratelli Palombi, 1976, p. 452-453), riunendo i fondi librari provenienti da quattro conventi soppressi, in particolare del convento agostiniano di San Marco. La prima sede fu ricavata negli spazi dell’ex convento agostiniano, dove prese forma il nucleo originario del patrimonio, comprensivo del fondo antico oggi conservato presso l’Archivio Storico. La Biblioteca si è andata progressivamente ampliando e dal 1977 fa parte del sistema bibliotecario della Regione Lazio. Dal 2012, in seguito a vari interventi di consolidamento e restauro, è collocata nella sua sede attuale, presso il piano nobile del prestigioso Palazzo Bruschi Falgari, in via Umberto I 34, ed è intitolata al poeta tarquiniese Vincenzo Cardarelli. L’edificio della biblioteca è privo di barriere architettoniche ed è dotato di attrezzature, tecnologie ed arredi adeguati, a garantire la piena fruibilità degli spazi, nonché condizioni costanti di igiene e sicurezza. I due piani di Palazzo Bruschi Falgari sono completamente accessibili anche alle persone con disabilità grazie alla presenza di un ascensore, realizzato nell’ambito degli interventi di recupero edilizio e restauro, contestualmente alla predisposizione degli impianti idrici, elettrici e di riscaldamento. A tutela del patrimonio e della sicurezza di utenti e personale, la struttura è inoltre dotata di un sistema di videosorveglianza e di un impianto di allarme antincendio.

La Biblioteca si articola in nove ambienti funzionali, tra cui una sala dedicata ai bambini e ai ragazzi. Gli altri spazi comprendono la sala reference e l’emeroteca, con riviste disponibili per la consultazione, un’aula informatica con quattro postazioni per il pubblico, la sala della sezione di Etruscologia e Storia locale, nonché le sale studio. Nel piano nobile del Palazzo inoltre si trovano anche le sale di rappresentanza, riccamente decorate, la Galleria e la Sala delle Feste, destinate ad ospitare attività culturali.

La Biblioteca è parte integrante dell’Organizzazione Bibliotecaria Regionale e aderisce al Polo bibliotecario della Regione Lazio.

Il patrimonio librario e documentario è costituito da documenti e informazioni su ogni tipo di supporto, inclusi materiali multimediali e audiovisivi, riguardanti tutti gli aspetti della vita culturale, sociale e civile.

Il patrimonio bibliografico ha una consistenza complessiva di circa 30.000 documenti, di cui 28.500 a stampa e 1.500 documenti multimediali, ed è principalmente collocato a scaffale aperto.

La raccolta è strutturata in diverse sezioni tematiche, tra cui:

- narrativa per bambini, ragazzi e giovani adulti;

- narrativa per adulti, italiana e straniera;
- sezione dedicata all'Etruscologia e alla Storia Locale;
- saggistica;
- Fondo Vincenzo Cardarelli e fondo Luciano Marziano;
- materiali per l'accessibilità alla lettura (libri ad alta leggibilità, testi per ipovedenti e audiolibri).

Una parte limitata del patrimonio documentario, costituita da materiali meno richiesti, fondi speciali e annate arretrate dei periodici, è conservata in spazi riservati al personale; tali materiali restano comunque accessibili al pubblico su richiesta. Il fondo antico, composto da circa 1.000 volumi datati tra il XVI e il XIX secolo, è conservato presso l'Archivio Storico Comunale.

La Biblioteca acquisisce testi relativi ai diversi ambiti del sapere, con particolare riferimento alla storia, alla cultura e al patrimonio del territorio, e cura costantemente l'aggiornamento del posseduto librario.

Indirizzi e contatti:

Biblioteca comunale "Vincenzo Cardarelli"

Via Umberto I, n. 34, 01016, Tarquinia (VT)

tel. 0766/849284-224

e-mail: biblioteca@comune.tarquinia.vt.it

sito web: <https://www.tarquiniacultura.it/biblioteca-comunale/>

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 della Regione Lazio, 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.

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.

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 un minimo di 30 ore a settimana, nel rispetto degli standard regionali; l'orario di apertura è distribuito dal lunedì al venerdì ed è pubblicizzato sul sito web e nei profili social della Biblioteca e nelle sale della stessa Biblioteca. Ogni eventuale cambiamento di orario viene tempestivamente comunicato al pubblico, in Biblioteca e nel 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 nel Regolamento, pubblicato sul sito web e del quale è affissa copia nella Biblioteca.

Orario di apertura:

- dal lunedì al venerdì 9:30-12:30 e 15:00-18:00

Mesi estivi:

- dal lunedì al giovedì 9:30-12:30 e 16:00-19:00
- venerdì mattina 9:30-12:30

Specifici servizi della Biblioteca possono avere un'articolazione di orario diversa nell'ambito delle suddette fasce. In accordo con l'Amministrazione Comunale potranno attuarsi ampliamenti delle aperture anche per periodi determinati.

Chiusura ordinaria: nei giorni festivi, compreso l'8 maggio, in occasione della festività in onore 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 a mezzo stampa, sito internet, lettere alle biblioteche cittadine e avvisi affissi localmente.

Accesso ai Servizi e Iscrizione: l'accesso alla Biblioteca e i servizi erogati dalla stessa sono liberi e gratuiti. Può iscriversi ai servizi della Biblioteca qualsiasi cittadino, di ogni età e nazionalità, previa presentazione di un documento di riconoscimento valido e codice fiscale. L'iscrizione è personale e avviene presso la Biblioteca, tramite piattaforma web messa a disposizione dalla Regione Lazio.

Per i minorenni l'iscrizione deve essere effettuata con l'assistenza di un genitore o di chi ne esercita la responsabilità.

L'iscrizione consente l'accesso ai servizi di tutte le biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario Regionale RL1.

I dati personali degli utenti sono trattati nel rispetto della normativa vigente e utilizzati esclusivamente per le esigenze di funzionamento della Biblioteca; l'utente è tenuto a comunicare tempestivamente eventuali variazioni.

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 agli indirizzi:

- <https://www.comune.tarquinia.vt.it/Vivere-il-comune/Luoghi/Biblioteca-Comunale-Vincenzo-Cardarelli>

- <https://www.tarquiniacultura.it/biblioteca-comunale/>

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. Essa inoltre dispone, oltre che di un banco antropometrico, di strumentazioni assistive e ausili tecnologici destinati a utenti con disabilità sensoriali, motorie e/o cognitive. L'uso di tali strumenti avviene su richiesta dell'utente e con la supervisione del personale, compatibilmente con la disponibilità e nel rispetto delle finalità educative, informative e culturali della Biblioteca.

Fruizione

La Biblioteca dispone di quattro postazioni informatiche e ne garantisce l'accesso gratuito a tutti i gli utenti iscritti, che abbiano preso visione delle modalità d'uso e norme di comportamento previste dal Regolamento della Biblioteca. È inoltre disponibile l'accesso gratuito alla rete Wi-Fi pubblica, per la connessione a Internet mediante dispositivi personali quali computer portatili, tablet e smartphone.

L'accesso alle postazioni e alla rete è consentito esclusivamente per finalità culturali, educative e informative, di studio e ricerca, nel rispetto delle norme vigenti in materia di sicurezza, privacy e tutela dei minori, nonché delle disposizioni previste dal Regolamento della Biblioteca. È vietato l'utilizzo per scopi commerciali, politici o di propaganda, o per la diffusione di contenuti illeciti, offensivi o discriminatori. L'Amministrazione non

risponde di eventuali danni ai dispositivi personali o di perdite di dati derivanti dall'uso della connessione.

Orario del servizio: la consultazione, la lettura e lo studio sono liberi e gratuiti durante gli orari di apertura della Biblioteca.

Nelle sale per la consultazione, la collocazione è a scaffale aperto consentendo ai lettori l'accesso diretto ai documenti, che sono suddivisi per area disciplinare secondo la Classificazione Decimale Dewey, al fine di facilitare un approccio tematico e un orientamento agevole tra le raccolte 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 materiali non direttamente accessibili al pubblico possono essere consultati previa richiesta al personale, compatibilmente con le esigenze di tutela e conservazione.

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/SebinaOpac/.do>

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.

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 e-mail all'indirizzo: biblioteca@comune.tarquinia.vt.it ;
- Referenti: Luca Gufi, email lgufi@comune.tarquinia.vt.it , Tel. 0766.849224
Federica Cerasa, email fcerasa@comune.tarquinia.vt.it , Tel. 0766.849284
Placido Scardina, email pscardina@comune.tarquinia.vt.it , Tel. 0766.849276
- 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.

Prestito locale

Orario del servizio: Dal lunedì al venerdì durante gli orari di apertura della Biblioteca fino a 30 minuti prima della chiusura.

Il servizio è sospeso nel periodo di chiusura straordinaria.

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

Possono usufruire del servizio di prestito tutti gli utenti iscritti alla Biblioteca. La registrazione al servizio è effettuata dal personale della Biblioteca tramite la piattaforma gestionale messa a disposizione dal Sistema Bibliotecario Regionale del Lazio, previa presentazione di un documento di identità valido e del codice fiscale.

Il servizio di prestito locale è gratuito ed è garantito a tutti gli iscritti durante gli orari di apertura della Biblioteca; esso è sospeso esclusivamente nei periodi di chiusura straordinaria.

Disponibilità del materiale:

- documenti richiedibili per ciascuna richiesta: massimo 5 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: 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 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 escluso dal servizio di prestito locale, intersistemico e interbibliotecario a tempo indeterminato.

Sono esclusi dal prestito:

- i documenti di consultazione interna
- i documenti della Sezione locale e dei fondi speciali
- i documenti rari, di particolare pregio e valore economico
- i documenti in pessimo stato di conservazione

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 7 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, sia in entrata che 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, su richiesta della biblioteca mittente, che stabilisce le condizioni per il buon fine del prestito. Il pagamento della tariffa, in questo caso, sarà a carico dell'utente che fa richiesta del documento, che sarà informato con congruo anticipo.

I documenti prenotati saranno tenuti a disposizione dell'interessato per una settimana dall'avviso telefonico.

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.

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. Il servizio di *document delivery* può prevedere, a carico dell'utente che fa richiesta del documento, il pagamento di una tariffa richiesta dalla Biblioteca mittente.

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 mail della Biblioteca.

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 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.

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, come ad esempio il sito web <https://www.tarquiniacultura.it/>, la posta elettronica, e i canali social della biblioteca.

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.