

## **Carta dei servizi**

Biblioteca del Consiglio regionale del Friuli Venezia Giulia

### **1. Principi generali di erogazione del servizio**

Uguaglianza  
Imparzialità e continuità  
Accessibilità  
Partecipazione, chiarezza e trasparenza  
Efficacia ed efficienza  
Coinvolgimento del personale

### **2. La Biblioteca e la sua organizzazione**

Storia, ruolo nel territorio, patrimonio  
La cooperazione interbibliotecaria

### **3. I servizi offerti dalla biblioteca**

Orari di apertura  
Accesso e Iscrizione  
Assistenza agli utenti

### **4. Catalogo bibliografico**

Banche dati e risorse elettroniche  
Consultazione internet e servizio wi-fi  
Suggerimenti di acquisto



**5. Prestito e fornitura dei documenti**

Prestito

Prestito breve

Fornitura di documenti / Document Delivery

Fotoriproduzione e stampa

**6. Servizi di documentazione e pubblicazioni**

**7. Rapporti con i cittadini**

## **Principi generali di erogazione del servizio.**

I valori ai quali la Biblioteca del Consiglio regionale del Friuli Venezia Giulia ispira la propria azione sono quelli enunciati nel manifesto Unesco per le Biblioteche pubbliche (1994) e nelle Linee Guida IFLA/Unesco per lo sviluppo del servizio pubblico (2001).

Nell'erogare i propri servizi la Biblioteca si impegna a garantire il rispetto dei seguenti principi:

### **Uguaglianza.**

La Biblioteca fornisce i suoi servizi nel rispetto del principio di uguaglianza, senza nessuna distinzione di età, sesso, orientamento sessuale, razza, religione, nazionalità, lingua, opinioni e condizione sociale.

### **Imparzialità e continuità.**

I servizi sono erogati secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità, regolarità e non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica e religiosa, né a pressioni di natura commerciale. La Biblioteca, nel rispetto delle leggi vigenti, garantisce la riservatezza delle informazioni e dei dati personali acquisiti nell'erogazione dei propri servizi. Eventuali variazioni o interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, sono ampiamente e preventivamente annunciate e sono effettuate in modo da ridurre al minimo i disagi per gli utenti.

### **Accessibilità.**

L'accesso alla Biblioteca del Consiglio regionale è libero durante gli orari di apertura; la Biblioteca offre servizi regolari e continui e comunica preventivamente eventuali periodi di sospensione dal servizio.

### **Partecipazione, chiarezza e trasparenza.**

La Biblioteca promuove la partecipazione dei cittadini, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami. La Biblioteca risponde a reclami e suggerimenti entro 10 giorni lavorativi e si impegna ad avviare con tempestività gli interventi più opportuni.

### **Efficacia ed efficienza.**

La Biblioteca ha tra i suoi obiettivi principali il continuo miglioramento dei servizi offerti nel rispetto dei criteri di efficacia e di efficienza. I bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza vengono monitorati al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze degli utenti.

### **Coinvolgimento del personale.**

La Biblioteca promuove la partecipazione attiva del proprio personale al miglioramento continuo dei processi operativi di sua competenza, con l'obiettivo di elevare la qualità dei servizi, di ampliarli ed arricchirli nonché di attrarre nuovi utenti. Il personale si impegna a seguire le richieste degli utenti con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità e riservatezza.

## **1. La Biblioteca e la sua organizzazione.**

La Biblioteca del Consiglio regionale del Friuli Venezia Giulia, intitolata a Livio Paladin, nasce per rispondere alle esigenze di ricerca e di informazione dell'Assemblea legislativa regionale ed è specializzata nelle discipline giuridiche, sociali, politiche ed economiche. Rientra fra i suoi compiti anche quello di documentare la realtà del Friuli Venezia Giulia e si è perciò affermata come centro bibliotecario documentale integrato.

Compito della Biblioteca consiliare è quello di raccogliere tutte le pubblicazioni edite dagli uffici regionali.

Con l'inaugurazione della nuova sede, il 17 giugno 2005, la biblioteca ha aperto al pubblico le proprie collezioni.

Il patrimonio consta di circa 30.000 volumi di settore e di oltre 200 periodici specialistici, video, banche dati, libri e periodici elettronici.

Alla Biblioteca afferisce **l'Archivio fotografico storico-istituzionale del Consiglio regionale.**

L'Archivio è stato costituito nel 2006 e comprende fondi storici di differente provenienza e acquisizione inerenti la vita istituzionale, politica, sociale, culturale e territoriale della Regione.

Circa 160.000 le opere – suddivise fra 45.000 positivi, 100.000 negativi su pellicola e 15.000 diapositive – provenienti dall'archivio professionale del fotografo Renato Rizzo, dall'archivio storico della Giunta regionale e da quello del Consiglio regionale.

Le immagini catalogate sono consultabili su [www.consiglio.regione.fvg.it](http://www.consiglio.regione.fvg.it) alla voce Archivio fotografico e sulla rete Sirfost [www.sirfost-fvg.org](http://www.sirfost-fvg.org)

### **La cooperazione interbibliotecaria.**

La Biblioteca aderisce ai principali progetti di cooperazione bibliotecaria a livello nazionale e regionale.

La Biblioteca aderisce a:

- SBN (Sistema Bibliotecario nazionale)
- Polo SBN Università di Trieste
- Metaopac Azalai
- Mataopac Azalai dei Consigli regionali (che comprende i Consigli regionali, la Camera dei deputati e il Senato)

## **2. I servizi offerti dalla biblioteca**

Nelle pagine seguenti si illustrano i servizi della Biblioteca e le modalità di accesso e fruibilità

### **Orari di apertura.**

La Biblioteca è aperta al pubblico da lunedì a giovedì, dalle ore 9.00 alle 12.30 e dalle ore 15.00 alle 16.30 e al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30.

Ingresso: via Giustiniano - 34133 TRIESTE

E' chiusa nei giorni festivi. Ulteriori eventuali chiusure sono segnalate con un preavviso di almeno 3 giorni lavorativi in sede e sui social network.

### **Accesso e Iscrizione.**

Qualsiasi persona può accedere alla Biblioteca e usufruire dei relativi servizi; per alcuni servizi (prestito, internet, servizio wi-fi) è necessario essere iscritti. L'iscrizione è gratuita, immediata e richiede un documento valido d'identità (carta d'identità, passaporto, patente e permesso di soggiorno).

Gli utenti possono consultare direttamente i documenti collocati a scaffale e richiedere al personale quelli conservati in magazzino. Il servizio di consegna termina mezz'ora prima della chiusura della biblioteca.

**Il materiale conservato in magazzino viene consegnato entro 25 minuti.**

### **Assistenza agli utenti.**

Durante l'apertura è sempre garantita l'assistenza agli utenti per le necessità di ricerca (legislativa, giurisprudenziale, documentale o bibliografica) e per la consultazione di materiali, cataloghi, banche dati e ogni altra risorsa informativa disponibile.

***Si risponde alle richieste pervenute via telefono, fax o e-mail entro 5 giorni lavorativi; per ricerche o esigenze particolari verranno concordati direttamente con l'utente tempi e modalità di consegna.***

Con il servizio "Chiedilo al bibliotecario", disponibile sul sito web della biblioteca, si possono formulare domande e ricevere risposte su argomenti quali: normativa

regionale, nazionale ed europea; iter legislativi, bibliografie di competenza regionale, giurisprudenza e dottrina, statistiche regionali.

***Si risponde entro 5 giorni lavorativi.***

### **3. Catalogo e risorse informative.**

#### **Catalogo bibliografico.**

La Biblioteca del Consiglio regionale del Friuli Venezia Giulia partecipa al polo del Sistema Bibliotecario Nazionale dell'Università di Trieste. Il catalogo on line consente di selezionare libri, periodici, articoli di periodici, audiovisivi disponibili in Biblioteca. L'utente può effettuare ricerche bibliografiche e documentali consultando il catalogo o avvalendosi delle competenze del personale che svolge attività di orientamento, guida e assistenza.

Il catalogo della Biblioteca consente di effettuare ricerche per titolo, autore, soggetto, casa editrice, anno di edizione, parola chiave.

#### **Banche dati e risorse elettroniche.**

Gli utenti possono consultare autonomamente o con l'assistenza del personale i cataloghi, le banche dati, libri e periodici elettronici.

#### **Consultazione internet e servizio wi-fi.**

La Biblioteca mette a disposizione postazioni con accesso gratuito a internet per 1 ora al giorno. Il tempo di navigazione può prolungarsi se non vi sono prenotazioni. In biblioteca è attiva una connessione wi-fi gratuita e senza limiti temporali grazie alla quale gli utenti che dispongono di portatile, tablet o smartphone possono navigare in internet.

### **Proposte di acquisto.**

Gli utenti possono proporre l'acquisto di documenti, segnalandoli direttamente al personale della Biblioteca o tramite posta elettronica.

#### **4. Prestito e fornitura dei documenti**

**Prestito ordinario:** gli utenti possono ottenere in prestito 3 volumi per un tempo massimo di 15 giorni, mentre per gli utenti interni (Consiglieri regionali, Funzionari del Consiglio e della Regione) 5 volumi per 30 giorni.

Alla scadenza del prestito l'utente può chiedere una proroga per i successivi 15 giorni se i documenti non sono prenotati da altri utenti.

Sono esclusi dal prestito a norma di regolamento le opere ed i libri rari; i manoscritti; i codici; le enciclopedie; i dizionari ed i vocabolari di ogni genere; le grandi raccolte e le opere di frequente consultazione; i periodici ed i quotidiani; nonché qualsiasi altra opera che il responsabile della Biblioteca ritenga opportuno escludere per esigenze di tutela e salvaguardia del patrimonio.

Eventuali smarrimenti o danni riscontrati al rientro del documento sono considerati di responsabilità dell'utente che dovrà provvedere al reintegro in accordo con il personale. Il ritardo nella restituzione comporta una sospensione dai servizi della biblioteca, rapportata alla durata del ritardo.

**Prenotazione testi:** la prenotazione dei testi è consentita esclusivamente ai Consiglieri regionali e ai funzionari del Consiglio regionale; per determinate esigenze di studio e ricerca il Responsabile della Biblioteca può consentire la prenotazione anche agli utenti esterni.

**Prestito breve:** i testi esclusi dal prestito ordinario, le riviste, la letteratura grigia possono essere date in prestito – 3 documenti per volta – per un massimo di 4 ore con restituzione entro le 16.30.



**Prestito interbibliotecario:** si effettua con biblioteche che condividono il principio della reciprocità gratuita. Il prestito della durata di 30 giorni è relativo a una sola opera alla volta, compresi i tempi di spedizione; la Biblioteca richiede documenti ad altre biblioteche esclusivamente per i Consiglieri regionali e i funzionari del Consiglio.

**La Biblioteca si impegna a inviare i materiali entro 6 giorni dalla richiesta.**

### **Fornitura di documenti.**

La Biblioteca riproduce e invia il materiale richiesto tramite posta elettronica e ordinaria. Il servizio viene effettuato per utenti interni e per Biblioteche con cui si possono prevedere rapporti di reciprocità e/o collaborazione nei limiti previsti dalle norme in materia di diritto d'autore.

***La Biblioteca si impegna ad inviare i materiali disponibili entro 6 giorni lavorativi dalla richiesta.***

### **Fotoriproduzione e stampa.**

Gli utenti possono riprodurre direttamente i materiali consultati utilizzando le attrezzature disponibili in Biblioteca con modalità e in misura conforme alle norme vigenti in materia di diritto d'autore. La tabella delle tariffe è consultabile presso il personale della Biblioteca.

## **5. Servizi di documentazione e pubblicazioni.**

La Biblioteca del Consiglio regionale del Friuli Venezia Giulia elabora ricerche documentali specialistiche di norme, sentenze, articoli di dottrina giuridica e di documentazione pubblica ufficiale; mette a disposizione repertori di documentazione, approfondimenti bibliografici e tematici, newsletter relative alle novità librarie e alle riviste.

## **6. Rapporti con i cittadini.**

### **Informazione all'utenza.**

La Biblioteca assicura un'informazione esauriente agli utenti in merito ai servizi offerti e alle modalità di fruizione degli stessi attraverso i servizi di informazione presenti in biblioteca.

### **Suggerimenti, reclami e segnalazioni.**

Il contributo costruttivo degli utenti è considerato un fattore decisivo di sviluppo e di ottimizzazione dei servizi offerti. Per questo è importante che gli utenti sfruttino l'opportunità di avanzare proposte di miglioramento, di segnalare eventuali disservizi e di presentare reclami. A questo scopo ogni utente può rivolgersi:

Alla Biblioteca del Consiglio regionale del Friuli Venezia Giulia  
Via Giustiniano  
34133 Trieste  
tel.040/3773101, 3312  
email: biblioteca.consiglio@regione.fvg.it

È possibile presentare suggerimenti, proposte, segnalazioni e reclami compilando gli appositi moduli disponibili presso la sede della biblioteca.

Il Servizio risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre 30 giorni.

### **Rilevazione della soddisfazione dell'utenza.**

La Biblioteca promuove ricerche quali-quantitative per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi.

## **Diritti e doveri.**

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e nella fruizione dei servizi erogati dalla Biblioteca hanno diritti e doveri.

### **Il Consiglio regionale del Friuli Venezia Giulia:**

assicura le risorse finanziarie, logistiche, gestionali e professionali necessarie al corretto funzionamento dei servizi bibliotecari e a dare risposte adeguate alle esigenze espresse dalla comunità;

definisce annualmente gli obiettivi che la Biblioteca deve perseguire e ne verifica il raggiungimento.

### **Il personale:**

garantisce il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi;

stabilisce con gli utenti rapporti improntati a correttezza, disponibilità, cortesia, imparzialità e riservatezza.

### **L'utente:**

rispetta le norme previste dal regolamento e dalle disposizioni interne della Biblioteca;

adotta un comportamento rispettoso della corretta convivenza civile ed è cortese, corretto e collaborativo con il personale;

tratta con cura i materiali librari, documentari e multimediali ricevuti in prestito o in consultazione.

I doveri dell'Amministrazione si traducono in diritti della biblioteca, i doveri del personale in diritti degli utenti. I doveri di ciascun utente si traducono in diritti della comunità.