



## **Indice:**

### **1. Quadro normativo**

### **2. Principi fondamentali**

- 2.1 Eguaglianza e imparzialità**
- 2.2 Continuità**
- 2.3 Accessibilità**
- 2.4 Chiarezza**
- 2.5 Tutela della privacy**
- 2.6 Partecipazione**
- 2.7 Efficienza ed efficacia**
- 2.8 Misurazione e comunicazione**
- 2.9 Gratuità**

### **3. Storia**

### **4. Sede**

### **5. Accesso alla biblioteca**

### **6. Utenti della Biblioteca**

### **7. Patrimonio**

- 7.1 Sezioni speciali**
- 7.2 Fondi speciali**

### **8. Organigramma**

### **9. Attività**

#### **9.1 Servizio di lettura e consultazione in sede**

#### **9.2 Servizio di prestito**

- 9.2.1 Prestito per gli utenti interni
- 9.2.2 Prestito per gli utenti esterni
- 9.2.3 Prenotazioni
- 9.2.4 Documenti esclusi dal prestito
- 9.2.5 Ritardo nella restituzione dei documenti
- 9.2.6 Smarrimento o danneggiamento dei documenti in prestito
- 9.2.7 Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti
- 9.2.8 Prestito intersistemico e fornitura documenti COBIRE
- 9.2.9 Prestito interbibliotecario e fornitura documenti con strutture documentarie SDIAF, SDIMM, Reanet, Ponet
- 9.2.10 Prestito interbibliotecario e fornitura documenti con strutture documentarie regionali
- 9.2.11 Prestito interbibliotecario e fornitura documenti con strutture documentarie nazionali

#### **9.3 Servizi di informazione e documentazione**

- 9.3.1 Servizi di consulenza e informazione anche a distanza
- 9.3.2 Catalogo in linea
- 9.3.3 Servizi di front office sul catalogo in linea
- 9.3.4 Consultazione banche dati e risorse elettroniche

- 9.3.5 Servizi di riproduzione e stampa
- 9.3.6 Tariffe
- 9.4 Acquisizioni
  - 9.4.1 Proposte di acquisto
  - 9.4.2 Servizio fornitura monografie
  - 9.4.3 Servizio attivazione nuovo abbonamento a periodici
  - 9.4.4 Servizio attivazione risorse elettroniche
  - 9.4.5 Scarto documenti
- 9.5 Servizi telematici e multimediali
  - 9.5.1 Accesso a Internet
  - 9.5.2 Accesso alla rete elettrica
- 9.6 Servizi a distanza
  - 9.6.1 Informazioni telefoniche
  - 9.6.2 Richieste via posta elettronica
  - 9.6.3 Servizi tramite spazio personale
- 9.7 Deposito legale
- 9.8 Distribuzione pubblicazioni regionali
- 10. Cooperazione interbibliotecaria:
  - 10.1 COBIRE
  - 10.2 SBN
  - 10.3 ACNP
  - 10.4 Cooperazione regionale e nazionale
- 11. Qualità:
  - 11.1 Qualità del catalogo della Biblioteca della Giunta
  - 11.2 Focus del controllo di qualità
- 12. Indicatori di qualità
- 13. Diritti e doveri
  - 13.1 Doveri dell'amministrazione
  - 13.2 Doveri del personale
  - 13.3 Diritti e impegni degli utenti
- 14. Suggerimenti e reclami
- 15. Pubblicazione e aggiornamento della Carta dei Servizi

## 1. QUADRO NORMATIVO

Quadro normativo di riferimento per l'elaborazione della presente Carta dei Servizi:

L. n. 633, 22 aprile 1941 "Legge a protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio" e successive modifiche ed integrazioni;

DPCM, Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

D.Lgs. n. 42 del 22 gennaio 2004 "Codice dei beni culturali e del paesaggio, ai sensi dell'articolo 10 della legge 6 luglio 2002, n. 137";

L.R. n.54 del 5 ottobre 2009 "Istituzione del sistema informativo e del sistema statistico regionale. Misure per il coordinamento delle infrastrutture e dei servizi per lo sviluppo della società dell'informazione e della conoscenza"

L.R. n. 21 del 25 febbraio 2010 "Testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituzioni e attività culturali";

DPGR n. 22/R del 6 giugno 2011 "Regolamento di attuazione del Testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituzioni e attività culturali";

D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33, "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni";

Decisione GR del 17 dicembre 2012, n. 55, "Revoca della decisione della Giunta regionale n. 154 del 13 ottobre 1981. Ridefinizione delle funzioni della Biblioteca della Giunta regionale";

Deliberazione GR del 16 settembre 2013, n. 768, "Approvazione del disciplinare di organizzazione del Coordinamento delle biblioteche e strutture documentarie della Regione Toscana (COBIRE)".

## 2. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Biblioteca della Giunta, d'ora in poi Biblioteca, opera nel rispetto dei seguenti principi fondamentali, che traggono ispirazione dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

La Biblioteca fa proprie le raccomandazioni contenute nella Direttiva del Ministro per i beni e le attività culturali del 18 ottobre 2007, per quanto concerne l'adozione della "Carta della qualità dei servizi" degli istituti culturali.

### 2.1 Eguaglianza e imparzialità

La Biblioteca si impegna a rispettare il diritto di accesso degli utenti ai propri servizi senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, opinioni politiche, condizione sociale e grado di istruzione.

Le raccolte ed i servizi della Biblioteca non sono soggetti ad alcun tipo di censura ideologica, politica, religiosa, né a pressioni provenienti dagli operatori commerciali.

Gli operatori della Biblioteca ispirano i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità, impegnandosi a curare in modo uniforme le richieste di servizio provenienti da utenti diversi, nel rispetto del solo ordine di presentazione e nell'applicazione costante delle regole fissate.

### 2.2 Continuità

La Biblioteca si impegna a erogare i propri servizi in modo continuo, regolare e senza interruzioni, restando aperta nei giorni e negli orari stabiliti da Regione Toscana.

La Biblioteca si impegna ad informare preventivamente e diffusamente gli utenti su eventuali cambiamenti o interruzioni del servizio che non dipendano dalla propria volontà.

### 2.3 Accessibilità

La Biblioteca effettua orari di apertura adeguati alla tipologia di utenti a cui si rivolge. Ogni eventuale riduzione di orario comunicata al pubblico con almeno 24 ore di anticipo, quando possibile.

La Biblioteca garantisce l'accesso ai servizi erogati nella propria sede alle persone disabili, impegnandosi a eliminare eventuali barriere architettoniche.

E' presente, inoltre, un parcheggio interno riservato ai dipendenti regionali con spazi dedicati a colleghi e colleghe con disabilità e a colleghe in gravidanza.

### 2.4 Chiarezza

La Biblioteca garantisce una chiara e puntuale informazione sulle modalità di accesso e funzionamento dei propri servizi, favorendo la semplificazione delle procedure.

La Biblioteca pubblica sul sito web di Regione Toscana tutte le informazioni relative al proprio patrimonio e ai propri servizi, nell'intento di favorire la conoscenza delle modalità organizzative con cui opera.

### 2.5 Tutela della privacy

La Biblioteca nei contatti con i propri utenti si ritiene vincolata al segreto professionale e all'applicazione delle norme inerenti il diritto di tutela dei dati personali, ai sensi del vigente

“Codice in materia di tutela dei dati personali” (D.Lgs.196 del 30 giugno 2003 e successive modifiche e integrazioni).

La Biblioteca non effettua alcun controllo sui contenuti delle letture e delle informazioni reperite dai propri utenti.

## 2.6 Partecipazione

La Biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami.

La Biblioteca si impegna a rispondere alle proposte ed ai reclami dei propri utenti secondo i valori previsti dagli indicatori di qualità contenuti nella presente Carta.

La Biblioteca favorisce il ruolo attivo dei propri utenti nella formazione e nell'incremento delle raccolte, offrendo l'opportunità di presentare richieste di acquisto e proposte di donazione di libri o altro materiale da inserire all'interno delle collezioni.

## 2.7 Efficienza ed efficacia

La Biblioteca persegue il continuo miglioramento del servizio, ispirando il proprio comportamento a criteri di efficienza (conseguimento degli obiettivi prefissati) ed efficacia (utilizzo delle risorse in modo da raggiungere i migliori risultati).

La Biblioteca promuove all'interno della rete COBIRE comportamenti e sinergie dai quali possano derivare importanti economie di scala.

La cooperazione interbibliotecaria ai livelli regionale e nazionale viene costantemente perseguita dalla Biblioteca della Giunta e le consente miglioramenti consistenti del livello delle prestazioni fornite.

## 2.8 Misurazione e comunicazione

La Biblioteca fissa gli standard di qualità dei propri servizi e utilizza sistemi per la misurazione e valutazione dei risultati conseguiti.

I bisogni ed il livello di soddisfazione degli utenti vengono periodicamente monitorati, al fine di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze espresse.

Gli utenti possono comunque contattare la Biblioteca anche attraverso telefono o posta elettronica.

## 2.9 Gratuità

La Biblioteca offre in regime di gratuità i servizi di base, ovvero l'accesso alla sede, la consultazione, il prestito, l'uso delle postazioni di lavoro per l'editing elettronico.

La Biblioteca della Giunta mette a carico degli utenti che non siano dipendenti regionali le spese per l'erogazione di servizi aggiuntivi, come la fotocopiatura di testi e la stampa di documenti, nonché le sanzioni amministrative in caso di ritardo sui tempi di restituzione dei volumi presi in prestito.



### 3. LA STORIA

La Biblioteca della Giunta regionale della Toscana è una biblioteca specializzata nata nel 1977 con l'intento di fornire strumenti utili allo svolgimento delle attività della struttura regionale, con particolare riferimento alle materie di competenza regionale, e di conservare e diffondere le pubblicazioni prodotte dalla Regione Toscana.

La Biblioteca della Giunta regionale fornisce l'assistenza e il supporto documentario, come stabilito dalla decisione di Giunta nr. 55 del 17/12/2012, mediante:

- L'indirizzamento delle domande di documentazione verso gli istituti toscani con adeguata disponibilità documentaria specifica, previa la definizione di specifici accordi di cooperazione;
- L'acquisizione e la messa a disposizione di materiali, cartacei o digitali, ovvero l'acquisizione dei diritti d'accesso alla consultazione di banche dati on line a uso esclusivo delle strutture regionali, qualora le informazioni non possano essere rese altrimenti disponibili.

La biblioteca esercita tali funzioni in cooperazione con le altre biblioteche, le reti bibliotecarie e il Sistema bibliotecario nazionale (SBN) e promuove la collaborazione con enti e istituzioni per lo sviluppo di servizi e iniziative.

La Biblioteca coordina la rete COBIRE (Coordinamento delle biblioteche e strutture documentarie della Regione Toscana), la cui funzione primaria risiede nell'organizzazione e nell'ottimizzazione dell'informazione documentaria sia per il governo e sul governo della Regione Toscana, sia per le politiche e sulle politiche della medesima Regione.

#### 4. SEDE

La sede della Biblioteca è a Firenze in Via di Novoli, 26, Palazzo B, piano VI. I locali della biblioteca non presentano barriere architettoniche e si estendono sul lato C del VI piano, dove si trovano sia gli uffici che gli spazi dedicati al pubblico.

La biblioteca è dotata di n. 20 posti a sedere e di 4 postazioni internet. L'estensione della Biblioteca è di complessivi 320 mq di cui 150 mq sono accessibili agli utenti.

#### 5. ACCESSO ALLA BIBLIOTECA

La biblioteca è aperta agli utenti interni (dipendenti della Giunta e del Consiglio regionale, delle Agenzie ed Enti dipendenti della Regione Toscana) e a tutti gli utenti esterni (cittadini, ricercatori, studenti etc.) dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00.

L'orario può subire variazioni per motivate esigenze di servizio. Tali variazioni sono comunicate agli utenti con almeno 24 ore di anticipo, quando possibile.

All'interno della Biblioteca non possono essere introdotti cartelle, borse, zaini etc. Gli utenti possono utilizzare gli armadietti provvisti di chiave che si trovano al lato dell'ingresso della Biblioteca.

All'uscita dalla Biblioteca l'utente è tenuto a compilare una scheda di rilevazione statistica. La scheda è anonima e serve alla biblioteca per rilevare i dati statistici relativi alle presenze, alla provenienza e ai servizi fruiti.

#### 6. UTENTI DELLA BIBLIOTECA

La Biblioteca individua due tipologie di utenti:

- 1) utenti interni (dipendenti della Giunta, del Consiglio regionale, di Enti e Agenzie regionali e biblioteche COBIRE)
- 2) utenti esterni
  - a) biblioteche toscane e nazionali
  - b) privati cittadini ed enti pubblici

#### 7. PATRIMONIO

La Biblioteca della Giunta conserva e rende disponibile documentazione di carattere giuridico-amministrativo e su tutte quelle materie in cui la Regione Toscana ha potestà legislativa e amministrativa nonché tutta la documentazione utile alle esigenze di approfondimento e di studio degli amministratori e dei dipendenti regionali.

La Biblioteca possiede quasi 100.000 titoli diversi tra monografie, periodici, letteratura grigia, fonti statistiche e pubblicazioni regionali. La Biblioteca acquisisce le più recenti pubblicazioni nelle materie di competenza di Regione Toscana, garantendo in tal modo l'aggiornamento continuo della propria raccolta.

La biblioteca conserva gli atti ufficiali degli organi della Regione, dello Stato e dell'Unione Europea.

Particolare attenzione è dedicata alla conservazione e alla promozione delle pubblicazioni edite dalla Regione Toscana, dalle sue Agenzie e dai suoi Istituti.

La biblioteca mette a disposizione dei propri utenti banche dati legislative, giurisprudenziali, bibliografiche, tecniche e normative accessibili dalla sezione intranet della biblioteca.

Presso i locali della biblioteca sono consultabili i maggiori quotidiani italiani e locali, quest'ultimi comprensivi delle edizioni provinciali.

La maggior parte della documentazione è conservata presso la sede della Biblioteca, mentre alcune parti della collezione sono direttamente assegnate alle Direzioni Generali e/o ai Settori che ne fanno richiesta. Parte del materiale è conservato presso il magazzino di Via di Novoli, 22 e presso la Sala Guicciardini della Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze.

## 7.1 Sezioni speciali

### Sezioni distaccate

Sono sezioni speciali le sezioni distaccate della Biblioteca della Giunta.

La Biblioteca è infatti strettamente collegata alle Direzioni generali, cui fornisce la documentazione necessaria allo svolgimento delle proprie missioni.

La Sezione distaccata della Biblioteca presso la Direzione generale Diritti di cittadinanza e coesione sociale si avvale del Centro regionale di documentazione sulla promozione della salute, costituito nel 2009 con Delibera GR. n. 29, con un patrimonio di oltre 1.000 documenti e un significativo volume di utenti e prestiti. Il Centro, che lavora in collaborazione con la Biblioteca della Giunta Regionale all'interno della rete COBIRE (Coordinamento delle biblioteche e strutture documentarie della Regione Toscana), si occupa di documentare, disseminare e valorizzare, formare e assistere buone pratiche di promozione della salute, fondate sulla peer education. E' uno strumento a disposizione del servizio sanitario regionale e dei cittadini, delle associazioni e dei privati che vogliono realizzare interventi salutistici nei confronti dei toscani.

Sezione ammessa al prestito.

Si trova in:

Via Taddeo Alderotti, 26/n, Firenze

Orario di apertura:

ore 9.00 - 12.00 tutti i giorni eccetto il venerdì

ore 14.30 - 15.30 il martedì e giovedì

La Sezione distaccata della Presidenza e la Sezione distaccata dell'Avvocatura sono strutture anch'esse presidiate che svolgono attività di documentazione per i colleghi su materie di carattere legislativo e amministrativo.

Sezione ammessa al prestito con limitazioni.

Si trovano in:

Piazza dell'Unità d'Italia, 1, Firenze

Anche gli uffici del Genio civile sono dotati di un patrimonio documentario, conservato presso ogni sede provinciale, e si avvalgono del supporto della Biblioteca della Giunta per le loro attività di documentazione e reperimento dell'informazione.

Si trovano presso le sedi degli uffici del Genio civile.

Sezione non ammessa al prestito.

### Sezione Pubblicazioni regionali

La Sezione raccoglie la quasi totalità della produzione editoriale della Giunta regionale, del Consiglio, delle Agenzie e degli Enti dipendenti da Regione Toscana.

Consultabile sul catalogo in linea all'indirizzo: <https://web.e.toscana.it/SebinaOpac/Opac>

Sezione ammessa al prestito.

#### Sezione Statistica

Raccolta di oltre 3.000 volumi di statistica, in prevalenza ISTAT conservata presso la Biblioteca della Giunta.

Consultabile sul catalogo in linea all'indirizzo: <https://web.e.toscana.it/SebinaOpac/Opac>

Sezione ammessa alla sola consultazione.

### 7.2 Fondi speciali

#### Fondo Beni culturali

Raccolta di oltre 1.000 documenti sull'arte e la storia della Toscana.

Consultabile sul catalogo in linea all'indirizzo: <https://web.e.toscana.it/SebinaOpac/Opac>

Fondo ammesso al prestito.

#### Fondo ex ARSIA

Conserva i volumi del Centro di documentazione agricola dell'ex Agenzia regionale per lo sviluppo e l'innovazione nel settore agricolo.

Consultabile sul catalogo in linea all'indirizzo: <https://web.e.toscana.it/SebinaOpac/Opac>

Fondo ammesso al prestito.

#### Fondo Mastellone

Raccoglie oltre 1.700 volumi della biblioteca privata del Prof. Salvo Mastellone.

Consultabile sul catalogo in linea all'indirizzo: <https://web.e.toscana.it/SebinaOpac/Opac>

Fondo non ammesso al prestito.

#### Fondo miniere

Piccolo ma significativo fondo contenente pubblicazioni sull'attività mineraria in Toscana.

Consultabile sul catalogo in linea all'indirizzo: <https://web.e.toscana.it/SebinaOpac/Opac>

Fondo ammesso al prestito.

#### Fondo Museo Casa Rodolfo Siviero

Il fondo raccoglie la biblioteca privata di Rodolfo Siviero per un totale di quasi 3.000 volumi.

Consultabile sul catalogo in linea all'indirizzo: <https://web.e.toscana.it/SebinaOpac/Opac>

Fondo non ammesso al prestito.

#### Fondo Piattoli

Il Fondo comprende circa 6.000 volumi (tra monografie e periodici) e 3.000 opuscoli (secoli XIX-XX) relativi a bibliografia, paleografia, diplomatica, codicologia e storia.

In corso di trattamento.

#### Fondo Progetti di Valutazione di impatto ambientale (VIA)

Raccolta dei progetti di Regione Toscana sottoposti a procedura di valutazione di impatto ambientale.

Consultabile sul catalogo in linea all'indirizzo: <https://web.e.toscana.it/SebinaOpac/Opac>  
Fondo non ammesso al prestito.

Fondo Toscani all'estero

Raccolta di pubblicazioni sui temi dell'emigrazione toscana all'estero.

Consultabile sul catalogo in linea all'indirizzo: <https://web.e.toscana.it/SebinaOpac/Opac>  
Fondo ammesso al prestito.



## 8. ORGANIGRAMMA



Contatti:

Numero telefonico: 055 438 3947

Indirizzo di posta elettronica: [biblioteca@regione.toscana.it](mailto:biblioteca@regione.toscana.it)

PEC: [regionetoscana@postacert.toscana.it](mailto:regionetoscana@postacert.toscana.it)

Sito web: <http://www.regione.toscana.it/bibliotecagiunta>

## 9. ATTIVITA'

### 9.1 Servizio di lettura e consultazione in sede

Il patrimonio documentario della Biblioteca è consultabile da tutti gli utenti.

L'accesso al materiale posto sugli scaffali aperti al pubblico è libero; i documenti conservati nel fondo della Biblioteca vanno invece richiesti al personale addetto.

L'accesso al magazzino non è consentito al pubblico, salvo casi particolari. I documenti conservati nel magazzino devono essere richiesti al personale addetto.

I documenti conservati presso le Direzioni Generali sono accessibili all'utenza per il tramite della Biblioteca che ne fa richiesta all'Ufficio che li ha in dotazione, fatti salvi i casi in cui il Settore non può privarsi, per lo svolgimento della propria attività, dei documenti ad esso assegnati.

I documenti depositati presso la Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze sono ammessi alla consultazione.

### 9.2 Servizio di prestito

#### 9.2.1 Prestito per gli utenti interni

L'utente interno è ammesso al prestito previa esibizione del tesserino regionale.

Può richiedere in prestito fino a 5 documenti contemporaneamente.

La durata del prestito è fissata in 30 giorni.

Il prestito può essere prorogato, a condizione che il documento non sia stato nel frattempo prenotato da altro utente:

- recandosi in biblioteca
- telefonando alla stessa (055 438 3947)
- inviando una mail ([biblioteca@regione.toscana.it](mailto:biblioteca@regione.toscana.it))
- tramite lo spazio personale presente nel catalogo in linea:

<https://web.e.toscana.it/SebinaOpac/Opac>

#### 9.2.2 Prestito per gli utenti esterni

Gli utenti esterni sono ammessi al solo prestito di documenti editi dalla Regione Toscana previa iscrizione per la quale si richiede un documento di identità in corso di validità o, in alternativa, la Carta Nazionale dei Servizi (TS-CNS)

Gli utenti esterni possono avere in prestito non più di 3 documenti contemporaneamente.

Il prestito non può essere prorogato, salvo casi eccezionali valutati dal responsabile di biblioteca.

Per comprovate ragioni di studio e di ricerca, il responsabile della biblioteca ha la facoltà di consentire all'utente esterno il prestito del materiale posseduto dalla biblioteca e quindi non limitato alle sole pubblicazioni edite e/o promosse dalla Regione Toscana.

#### 9.2.3 Prenotazioni

Il materiale già in prestito può essere prenotato dall'utente interno in regola con le restituzioni recandosi in biblioteca, telefonando alla stessa (055 438 3947), inviando una

mail ([biblioteca@regione.toscana.it](mailto:biblioteca@regione.toscana.it)) o tramite lo spazio personale presente nel catalogo in linea (<https://web.e.toscana.it/SebinaOpac/Opac>).

Si possono prenotare fino a 5 documenti alla volta.

Non appena il volume prenotato risulta rientrato dal prestito, il personale della biblioteca provvede ad avvertire l'utente tramite mail. Dal momento della comunicazione il volume rimarrà presso il banco della consultazione per 5 giorni, trascorsi i quali il documento, se non ritirato, verrà reso disponibile per altri utenti.

#### 9.2.4 Documenti esclusi dal prestito

Sono esclusi dal prestito:

- i materiali di consultazione generale
- i codici, le raccolte di legislazione e giurisprudenza
- le fonti normative ufficiali
- l'anno in corso dei periodici
- le pubblicazioni ISTAT
- i fondi speciali per i quali non è ammessa la circolazione

Il responsabile della biblioteca può autorizzare il prestito, per un periodo di breve durata, di documenti normalmente non ammessi al prestito.

Il servizio è disponibile per un solo documento:

- dalle ore 13:00 del venerdì alle ore 9:00 del lunedì successivo
- dall'orario di chiusura della biblioteca (ore 13:00) all'orario di apertura del giorno successivo (ore 9:00)

#### 9.2.5 Ritardo nella restituzione dei documenti

In caso di ritardo nella restituzione, la biblioteca invia all'utente uno o più solleciti. Dopo 3 solleciti, il sistema automaticamente disabilita l'utente dai servizi di prestito.

#### 9.2.6 Smarrimento o danneggiamento dei documenti in prestito

In caso di smarrimento, danneggiamento o mancata restituzione, l'utente è tenuto a sostituire con documento identico o equivalente l'opera smarrita secondo le indicazioni del personale della biblioteca.

#### 9.2.7 Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti

La biblioteca effettua il prestito interbibliotecario e fornitura documenti con le biblioteche e i centri di documentazione che aderiscono alle reti COBIRE, SDIAF, Libri in rete nonché con tutte le altre biblioteche e centri di documentazione presenti sul territorio nazionale con i quali esiste un rapporto di cooperazione basato sulla reciproca gratuità del prestito. Il servizio di prestito interbibliotecario viene effettuato esclusivamente per l'utenza interna.

#### 9.2.8 Prestito intersistemico e fornitura documenti COBIRE

Per i volumi, le parti di volumi e gli articoli non presenti in biblioteca gli utenti interni possono richiedere l'attivazione del prestito interbibliotecario con le biblioteche COBIRE (Coordinamento biblioteche e strutture documentarie della Regione Toscana), anche tramite

il catalogo collettivo COBIRE dal proprio spazio utenti: (<https://web.e.toscana.it/SebinaOpac/Opac>).

Il servizio di consegna si avvale del giro posta regionale interno.

La durata del prestito è di 40 giorni.

L'utente può richiedere in prestito fino a 5 documenti contemporaneamente.

L'utente può richiedere la fornitura di parti di volumi o articoli di periodici, nel rispetto della vigente normativa sul diritto d'autore, fino a un massimo di 5 richieste a settimana.

#### 9.2.9 Prestito interbibliotecario e fornitura documenti con strutture documentarie SDIAF, SDIMM, Reanet, Ponet

La rete COBIRE ha stipulato una convenzione con il Sistema documentario integrato dell'area fiorentina che le consente di avvalersi del servizio di corriere per il prestito interbibliotecario con la rete documentaria dell'area fiorentina, con l'Università di Firenze, con le reti del Mugello e della Val di Sieve, dell'Empolese e bassa Val d'Elsa e del sistema bibliotecario provinciale di Prato. Il servizio di corriere è settimanale.

La durata del prestito dipende dalla biblioteca prestante.

L'utente può richiedere in prestito fino a 5 documenti contemporaneamente.

L'utente può richiedere la fornitura di parti di volumi o articoli di periodici, nel rispetto della vigente normativa sul diritto d'autore, fino a un massimo di 5 richieste a settimana.

#### 9.2.10 Prestito interbibliotecario e fornitura documenti con strutture documentarie regionali

Il prestito con le altre reti documentarie regionali, con le Università di Siena e Pisa avviene tramite l'utilizzo del corriere SDA.

La durata del prestito dipende dalla biblioteca prestante.

L'utente può richiedere in prestito fino a 5 documenti contemporaneamente.

L'utente può richiedere la fornitura di parti di volumi o articoli di periodici, nel rispetto della vigente normativa sul diritto d'autore, fino a un massimo di 5 richieste a settimana.

#### 9.2.11 Prestito interbibliotecario e fornitura documenti con strutture documentarie nazionali

A condizioni di reciproca gratuità la biblioteca può richiedere a strutture documentarie presenti sul territorio nazionale il prestito e/o la fornitura di documenti per la propria utenza.

La durata del prestito dipende dalla biblioteca prestante.

L'utente può richiedere in prestito fino a 5 documenti contemporaneamente.

L'utente può richiedere la fornitura di parti di volumi o articoli di periodici, nel rispetto della vigente normativa sul diritto d'autore, fino a un massimo di 5 richieste a settimana.

### 9.3 Servizi di informazione e documentazione

#### 9.3.1 Servizi di consulenza e informazione anche a distanza

Il personale della biblioteca è a disposizione dell'utenza per fornire assistenza nelle varie fasi della ricerca e rende a tal fine disponibili tutte le risorse documentarie quali cataloghi bibliografici, fonti normative e banche dati presenti in biblioteca. Qualora queste non fossero sufficienti a soddisfare il bisogno dell'utente, la biblioteca può ricorrere alle risorse

informativa fornite dalle biblioteche e centri di documentazione, con i quali esistono rapporti di cooperazione.

Le richieste possono essere dirette anche per via telefonica, per posta elettronica ([biblioteca@regione.toscana.it](mailto:biblioteca@regione.toscana.it)) o tramite lo spazio personale presente nel catalogo in linea (<https://web.e.toscana.it/SebinaOpac/Opac>).

### 9.3.2 Catalogo in linea

Le opere presenti in biblioteca e nella rete COBIRE possono essere ricercate mediante il catalogo in linea all'indirizzo:

<https://web.e.toscana.it/SebinaOpac>

Le opere possono essere ricercate per titolo, autore, soggetto, parole del titolo o del soggetto, per editore, per ISBN/ISSN, per classificazione o per combinazioni diverse di questi elementi.

E' inoltre possibile sapere se l'opera è disponibile, se è in prestito e quando ne è previsto il rientro.

Al fine di facilitare la ricerca all'utente si può limitare l'interrogazione al catalogo di una singola biblioteca oppure a una sola tipologia di risorse, quali, per esempio, "libro moderno" o "risorsa elettronica".

### 9.3.3 Servizi di front office sul catalogo in linea

L'utente iscritto alla Biblioteca può accedere a un proprio spazio personale riservato utilizzando la propria Carta Nazionale dei Servizi oppure tramite username o password. E' sufficiente andare alla pagina del catalogo in linea:

<https://web.e.toscana.it/SebinaOpac>

e cliccare su "Spazio utenti". Da qui è possibile:

- consultare la lista dei messaggi personali
- visualizzare la propria situazione lettore
- richiedere prestiti interbibliotecari
- consultare la situazione delle proprie prenotazioni
- visualizzare le ricerche effettuate
- creare, salvare e stampare le proprie bibliografie
- inviare alla biblioteca suggerimenti di acquisto

### 9.3.4 Consultazione banche dati e risorse elettroniche

Nella propria sezione intranet la Biblioteca della Giunta mette a disposizione degli utenti interni numerose risorse in linea utili allo svolgimento dell'attività lavorativa dell'ente: giornali e riviste digitali, banche dati normative e tecniche, e-book e portali. Nella sezione intranet sono indicate le modalità di consultazione della risorsa: ad accesso diretto oppure tramite l'inserimento di username e password. Nel caso in cui i codici di accesso debbano essere richiesti alla biblioteca è sufficiente inviare una mail di richiesta all'indirizzo di posta elettronica: [biblioteca@regione.toscana.it](mailto:biblioteca@regione.toscana.it).

### 9.3.5 Servizi di riproduzione e stampa

I documenti di proprietà della biblioteca possono essere riprodotti nel rispetto della normativa vigente sul diritto di autore.

Gli utenti interni possono usufruire del servizio di riproduzione mediante le fotocopiatrici situate al piano.

Per gli utenti esterni il servizio di riproduzione è a pagamento così come la stampa da PC.

#### 9.3.6 Tariffe

In biblioteca è possibile acquistare una tessera per le riproduzioni e la stampa di 100 copie per un costo complessivo di € 3,00 (costo per copia: € 0,03).

### 9.4 Acquisizioni

La Biblioteca della Giunta incrementa le proprie raccolte mediante acquisizioni di documenti sulle materie di competenza della Regione Toscana.

#### 9.4.1 Proposte di acquisto

Le proposte di acquisto del materiale documentario possono essere avanzate dagli uffici e/o dalle strutture regionali.

Gli utenti interni possono altresì proporre l'acquisizione di opere che risultano necessarie allo svolgimento del proprio lavoro.

Le proposte di acquisto vengono presentate su moduli che la biblioteca mette a disposizione sia in versione cartacea che digitale.

La biblioteca valuterà, sulla base delle risorse economiche disponibili, sulla presenza di altre copie in catalogo nonché sulla pertinenza della richiesta, l'acquisizione del documento.

#### 9.4.2 Servizio fornitura monografie

Il servizio di acquisizione di monografie su richiesta prevede una fase preliminare di esame della richiesta stessa. Se la biblioteca ritiene opportuno procedere all'acquisizione, si trasmette l'ordine al fornitore e questi provvede a reperire e inviare il materiale richiesto alla biblioteca. Il materiale viene inventariato e catalogato, quindi collocato in biblioteca e reso disponibile per il prestito al richiedente oppure assegnato alla struttura che ne ha fatto richiesta.

#### 9.4.3 Servizio attivazione nuovo abbonamento a periodici

Il servizio prevede un esame della richiesta e, se l'esito è positivo, la trasmissione dell'ordine al fornitore. Il periodico può essere destinato a un ufficio o Direzione Generale oppure essere conservato in biblioteca.

#### 9.4.4 Servizio attivazione risorse elettroniche

Il servizio prevede l'esame della richiesta e, in caso di esito positivo, l'ordine al fornitore. Una volta acquisita, la risorsa elettronica viene registrata e catalogata; di norma l'accesso viene fornito tramite la Intranet regionale.

#### 9.4.5 Scarto documenti

La Biblioteca periodicamente effettua una revisione delle proprie raccolte e propone all'ufficio competente un elenco di documenti da destinare allo scarto perché obsoleti, deteriorati o incoerenti con la raccolta.

### 9.5 Servizi telematici e multimediali

#### 9.5.1 Accesso a Internet

Il servizio è rivolto a tutti gli utenti i quali possono usufruire delle 4 postazioni internet collocate in biblioteca. E' inoltre possibile scaricare dati e stampare su carta (servizio stampa copie a pagamento).

Non è possibile utilizzare propri dischetti così come non è possibile utilizzare chiavette USB. Non è possibile utilizzare nessun tipo di software diverso da quelli installati a cura della Biblioteca.

Per evitare problemi derivanti dalle infezioni di virus informatici è rigorosamente vietato eseguire programmi catturati sul computer della Biblioteca.

Nel caso di infrazione delle suddette regole verrà applicata la sospensione immediata dell'utente dall'uso del servizio.

Il personale della Biblioteca può intervenire e sospendere il collegamento in qualsiasi momento a propria insindacabile discrezione nel caso in cui l'utente svolga ricerche su siti e visioni materiali ritenuti indecenti.

#### 9.5.2 Accesso alla rete elettrica

Gli utenti possono utilizzare la rete elettrica per alimentare i propri dispositivi (telefoni, cellulari, e-book etc.)

### 9.6 Servizi a distanza

#### 9.6.1 Informazioni telefoniche

Durante l'orario di apertura al pubblico gli utenti possono chiamare la biblioteca al numero 055 438 3947 per ottenere:

- informazioni sui servizi della biblioteca
- informazioni sui documenti posseduti
- informazioni sulla disponibilità dei documenti
- la proroga dei prestiti (solo per utenti interni)
- la prenotazione dei volumi in prestito
- servizi di consulenza e informazione (solo per utenti interni)

#### 9.6.2 Richieste via posta elettronica

Scrivendo all'indirizzo di posta elettronica della biblioteca [biblioteca@regione.toscana.it](mailto:biblioteca@regione.toscana.it) si possono ottenere i seguenti servizi:

- informazioni sui documenti posseduti

- la proroga dei prestiti (solo per utenti interni)
- la prenotazione volumi in prestito
- servizi di consulenza e informazione (solo per utenti interni)
- i codici di accesso per le risorse digitali presenti sulla intranet (riservato agli utenti interni)
- richiesta invio copia pubblicazioni regionali
- servizio di fornitura documenti

### 9.6.3 Servizi tramite spazio personale

Accedendo allo spazio personale dell'utente presente sul catalogo in linea all'indirizzo: <https://web.e.toscana.it/SebinaOpac> l'utente iscritto alla Biblioteca può usufruire dei seguenti servizi:

- la proroga dei prestiti (solo per gli utenti interni)
- la prenotazione dei volumi in prestito
- la richiesta di prestito intersistemico e fornitura documenti COBIRE (solo per utenti interni)
- servizi di consulenza e informazione (solo per utenti interni)
- servizi di front office (per utenti interni ed esterni)
- servizio di fornitura documenti

### 9.7 Deposito legale

La Biblioteca della Giunta si è fatta carico dell'assolvimento dell'obbligo di deposito legale ai sensi della L. 106/2004 e del D.P.R. 252/2006 delle pubblicazioni edite e/o coedite dalla Giunta Regionale.

Le pubblicazioni vengono conservate presso la biblioteca e inviate agli istituti depositari.

### 9.8 Distribuzione pubblicazioni regionali

La Biblioteca della Giunta promuove le pubblicazioni edite da Regione Toscana mediante la disponibilità in catalogo del testo, corredato da abstract e copertina e l'inserimento sul sito istituzionale dell'ente del testo in formato elettronico.

La biblioteca conserva copie residue di pubblicazioni regionali, la cui quantità viene segnalata in catalogo, che possono essere inviate a quanti ne fanno richiesta: enti pubblici sia nazionali che regionali, scuole, istituzioni, biblioteche, cittadini etc. Sono esclusi da tale distribuzione i soggetti che ne fanno richiesta per finalità commerciali.

Le richieste possono essere inviate tramite posta elettronica all'indirizzo: [biblioteca@regione.toscana.it](mailto:biblioteca@regione.toscana.it).

## 10. COOPERAZIONE INTERBIBLIOTECARIA

### 10.1 Cobire



COBIRE rappresenta il punto di arrivo di un processo di cooperazione interbibliotecaria tra alcune strutture documentarie della Regione Toscana, iniziato alla metà degli anni Ottanta e oggi arrivato ad avere una fisionomia articolata e ad attuare concreti servizi informativi per l'Ente Regione.

La Biblioteca della Giunta coordina COBIRE, la rete delle biblioteche e delle strutture documentarie della Regione Toscana, delle Agenzie ed Istituti collegati.

COBIRE si pone come obiettivi la razionalizzazione delle risorse investite dalle biblioteche, favorendo la loro crescente specializzazione e migliorando l'utilizzo delle risorse documentarie.

Attraverso l'integrazione dei servizi, COBIRE mira a razionalizzare l'informazione documentaria per la struttura regionale e a renderla disponibile ai cittadini e alla società toscana attraverso il tessuto delle biblioteche pubbliche e delle reti documentarie territoriali.

La Biblioteca della Giunta svolge il ruolo di coordinamento di tutte le strutture aderenti alla rete, mettendo a disposizione, a fronte di un contributo annuale da parte delle strutture, risorse e servizi condivisi per le biblioteche della rete.

La Biblioteca della Giunta espleta gare aperte ai sensi della L.R. 38/2007 cui possono aderire le strutture aderenti alla rete usufruendo di condizioni economiche particolarmente vantaggiose.

La realizzazione di un catalogo unico a livello di rete consente non solo di avere un'unica interfaccia di ricerca per tutte le strutture ma di gestire in maniera condivisa anagrafica degli utenti, ordini, suggerimenti d'acquisto etc.

<https://web.e.toscana.it/SebinaOpac>

### 10.2 SBN

Le biblioteche COBIRE partecipano collettivamente al Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN), la rete delle biblioteche italiane promossa dal Ministero per i beni e le attività culturali con la cooperazione delle Regioni e dell'Università, coordinata dall'Istituto Centrale per il Catalogo Unico delle biblioteche italiane e per le informazioni bibliografiche (ICCU). COBIRE cura centralmente la formazione e l'aggiornamento dei catalogatori della rete al protocollo SBN.

<http://www.sbn.it/opacsbn/opac/iccu/free.jsp>

### 10.3 ACNP

Le strutture COBIRE partecipano al Catalogo Italiano dei Periodici (ACNP), il cui coordinamento è affidato al Centro Inter-Bibliotecario dell'Università di Bologna in collaborazione con il CNR.

La partecipazione al Catalogo prevede la possibilità di richiedere ad altre biblioteche copie di articoli di periodici non posseduti dalla Biblioteca, riducendo quindi la spesa destinata agli abbonamenti.

<http://acnp.unibo.it/cgi-ser/start/it/cnr/fp.html>

### 10.4 Cooperazione regionale e nazionale

Le biblioteche COBIRE collaborano attivamente con le biblioteche del territorio regionale, partecipando sia al progetto Libri in rete (servizio di prestito interbibliotecario con tutte le biblioteche toscane, comprese le universitarie, promosso e sostenuto da Regione Toscana) sia fornendo assistenza e consulenza sulle materie di competenza degli enti aderenti alla rete e promuovendo l'attività editoriale degli stessi.

<http://www.regione.toscana.it/-/cerca-un-libro-su-tutti-i-cataloghi-toscani-online>

Il catalogo delle biblioteche COBIRE, inoltre, è quotidianamente riversato nel catalogo SDIAF (Sistema Documentario integrato dell'area fiorentina), affinché le biblioteche del territorio possano consultare agevolmente il catalogo su un'unica piattaforma e reperire i documenti di interesse, inviando nel caso alle biblioteche COBIRE una richiesta di prestito interbibliotecario.

<http://sdiat.comune.fi.it/cataloghi.html>

Il coordinamento si avvale, a fronte di un contributo annuale, del corriere SDIAF per lo scambio di documenti tra le biblioteche dell'area fiorentina, dell'Università di Firenze, del Mugello e della Val di Sieve, dell'Empolese e bassa Val d'Elsa e del sistema bibliotecario provinciale di Prato. Il servizio di corriere è settimanale.

La Biblioteca della Giunta rende disponibili i propri documenti per il prestito interbibliotecario a biblioteche con le quali non esiste una convenzione solo a patto che il rapporto sia di reciproca gratuità. Analogamente, la Biblioteca della Giunta può richiedere documenti a biblioteche con le quali non è stato formalizzato alcun rapporto unicamente se queste accettano il regime di reciproca gratuità.

## 11. QUALITÀ

La Biblioteca della Giunta si pone quale obiettivo il miglioramento del servizio bibliotecario erogato. Mediante la Carta dei Servizi vengono definiti gli standard di qualità e gli indicatori relativi ai servizi forniti all'utenza per quanto riguarda l'annualità 2014.

### 11.1 Qualità del catalogo della Biblioteca della Giunta

Le registrazioni catalografiche richieste dalla Biblioteca della Giunta prevedono l'utilizzazione delle normative di catalogazione bibliografica (ISBD e REICAT), dei linguaggi documentari (in particolare Classificazione Decimale Dewey, Thesauri e Soggettari), dello standard sull'uso e la manutenzione dei thesauri (ISO 2788/86), della metodologia di indicizzazione basata sull'analisi per categorie e sull'ordine di citazione stabilito (sintassi GRIS e Nuovo

Soggettario), del programma di catalogazione usato (Sebina OL), del protocollo SBN MARC, che sta alla base del colloquio con l'Indice SBN e della Guida alla catalogazione in SBN (3. edizione in un unico volume pubblicato, per ora, incompleto e in via prototipale, sul sito dell'ICCU nell'ottobre 2013 ed eventuali edizioni successive che potranno essere validate prossimamente).

## 11.2 Focus del controllo di qualità

La Biblioteca della Giunta adotta un controllo di qualità sul servizio di catalogazione focalizzato sui seguenti elementi:

- a) monitoraggio delle duplicazioni errate dei record bibliografici, con particolare riferimento al confronto con l'Indice SBN;
- b) correttezza della forma dei nomi degli autori personali e collettivi,
- c) correttezza della sintassi utilizzata e accuratezza del controllo terminologico applicato nell'indicizzazione per soggetto.



## 12. INDICATORI DI QUALITA'

Descrizione operazione	Valore previsto
Iscrizione	Max 5 minuti
Consultazione documenti	Max 5 minuti se in biblioteca
	Max 1 giorno se in magazzino
	Max 6 lavorativi giorni se presso Direzioni Generali
	Max 6 giorni lavorativi se in Biblioteca Nazionale
Prestito	Max 5 minuti se in biblioteca
	Max 1 giorno se in magazzino
	Max 6 giorni lavorativi se presso Direzioni Generali
	Max 6 giorni lavorativi se in Biblioteca Nazionale
Prestito interbibliotecario	Max 1 giorno se in biblioteca
	Max 1 giorno se in magazzino
	Max 6 giorni lavorativi se presso Direzioni Generali
	Max 6 giorni lavorativi se in Biblioteca Nazionale
Prenotazione	Immediata via telefono
	Max 1 giorno lavorativo via mail
	Immediata via front office
Proroga	Immediata via telefono
	Max 1 giorno lavorativo via mail
	Immediata via front office
Fornitura documenti	Max 1 giorno se in biblioteca
	Max 1 giorno se in magazzino
	Max 6 giorni lavorativi se presso Direzioni Generali
	Max 6 giorni lavorativi se in Biblioteca Nazionale
Servizi di consulenza e informazioni	2 giorni lavorativi
Proposte di acquisto	Risposta entro 7 giorni lavorativi
Servizio fornitura monografie	Consegna entro 40 giorni
Attivazione nuovo abbonamento	Entro 40 giorni
Acquisizione risorse elettroniche	Entro 40 giorni
Servizi a distanza	2 giorni lavorativi
Conservazione dei quotidiani	3 mesi
Preavviso chiusura della sede	24 ore
Risposta della dirigenza a reclami scritti	7 giorni lavorativi

## 13. DIRITTI E DOVERI

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e fruizione dei servizi della biblioteca hanno diritti e doveri. In particolare:

### 13.1 Doveri dell'amministrazione

L'amministrazione regionale deve:

- Finanziare adeguatamente la biblioteca, con risorse umane, strumentali e tecnologiche secondo le esigenze dell'utenza;
- Definire ed approvare annualmente gli obiettivi e controllarne il raggiungimento.

### 13.2 Doveri del personale

Il personale deve:

- Garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili in biblioteca o accessibili tramite le reti di cooperazione interbibliotecaria o il collegamento remoto con altri servizi;
- Assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;
- Trattare gli utenti con rispetto, cortesia e ad agevolarli nell'utilizzo del servizio;
- Qualificarsi con nome e numero di matricola, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche e indossare per tutta la durata del rispettivo turno di lavoro il cartellino di riconoscimento.

### 13.3 Diritti e impegni degli utenti

L'utente deve:

- Rispettare le regole della Biblioteca, le scadenze, pagare le tariffe stabilite, depositare le borse negli appositi armadietti e compilare la scheda di uscita;
- Rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, dell'ordine pubblico e del decoro, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare;
- Evitare l'utilizzo del telefono cellulare e il consumo di cibi e bevande all'interno della biblioteca;
- Aver cura dei documenti e degli arredi senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione;
- Essere cortese, corretto, collaborativo con il personale. L'utente che non rispetterà quanto riportato nella presente Carta sarà richiamato formalmente dalla Dirigenza e, se recidivo, potrà essere allontanato temporaneamente o permanentemente dalla Biblioteca con provvedimento scritto;
- Rispettare i diritti degli altri utenti che frequentano la Biblioteca, utilizzando le fonti informative di consultazione rapida in modo da lasciare un congruo tempo di fruizione anche agli altri utenti.

## 14. SUGGERIMENTI E RECLAMI

L'utente, qualora ritenga che il servizio non sia stato svolto nel rispetto delle indicazioni riportate nella Carta dei Servizi, può esporre alla Dirigenza reclami o suggerimenti scritti tramite posta ordinaria all'indirizzo dell'ufficio oppure tramite posta elettronica all'indirizzo [biblioteca@regione.regione.toscana.it](mailto:biblioteca@regione.regione.toscana.it).

La Dirigenza riferirà all'utente con la massima celerità, e comunque non oltre quindici giorni dalla presentazione del reclamo, circa gli esiti degli accertamenti compiuti.

## 15. PUBBLICAZIONE E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La biblioteca si impegna ogni anno a rendere disponibile sul proprio sito la Carta dei Servizi in versione integrale e aggiornata e a mantenere aggiornata la presente Carta qualora intervengano modifiche sostanziali ai servizi erogati:

<http://www.regione.toscana.it/bibliotecagiunta/>