Carta servizi biblioteca Joppi comune di Udine

Release version: latest

Comune Udine

27 giu 2018

Indice dei contenuti

1 CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA CIVICA JOPPI **3**
- 1.1 1 . FINALITÀ, MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO . . . 3
  - 1.1.1 1.1 Finalità della Biblioteca Civica “Vincenzo Joppi” di Udine . . . 3
  - 1.1.2 1.2 A cosa serve la Carta dei Servizi della Biblioteca e sua validità . . . 4
  - 1.1.3 1.3 Principi fondamentali della Carta dei Servizi della Biblioteca . . . 4
  - 1.1.4 1.4 I servizi offerti . . . 4
  - 1.1.5 1.5 Sedi e sezioni . . . 12
  - 1.1.6 1.6 Punti di accesso, recapiti e orari . . . 17
  - 1.1.7 1.7 Il responsabile del servizio . . . 18

2 2. STANDARD DI QUALITA’ E DIRITTO DI RIMBORSO **19**
- 2.1 2.1 Gli standard di qualità . . . 19
- 2.2 2.2 Diritto al rimborso . . . 20

3 3. RAPPORTI CON I CITTADINI **21**
- 3.1 3.1 Reclami e suggerimenti . . . 21
- 3.2 3.2 Indagini di soddisfazione . . . 22
  - 3.2.1 Rapporto con gli utenti . . . 22

4 Appendice - Modulo di reclamo e suggerimenti **23**

Approvata con Deliberazione di Giunta Comunale n 10 del 201712

(Biblioteca civica Vincenzo Joppi, immagine di rilasciata con licenza CC BY SA 3.0)

CAPITOLO 1

CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA CIVICA JOPPI

1.1 1 . FINALITÀ, MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

1.1.1 1.1 Finalità della Biblioteca Civica “Vincenzo Joppi” di Udine

La Biblioteca Civica “V. Joppi” di Udine, istituita nel 1864 dal Comune di Udine, è una delle istituzioni culturali più rilevanti della città e costituisce un servizio pubblico di base che appartiene alla comunità e risponde al suo bisogno di informazione, cultura e formazione permanente, in una prospettiva di conoscenza e confronto interculturale, in attuazione dei principi stabiliti dall’art. 9 della Costituzione.

Essa, come già ricorda l’art. 7, comma 1, della L.R. 25/2006 Sviluppo della rete bibliotecaria regionale, tutela e valorizzazione delle biblioteche e valorizzazione del patrimonio archivistico, «rappresenta l’elemento essenziale della rete culturale, educativa e informativa della società e svolge un servizio culturale primario della comunità locale che, nel rispetto delle esigenze degli utenti, favorisce la conoscenza della identità territoriale della propria comunità in una prospettiva multiculturale.»

La Biblioteca valorizza i propri fondi storici e le nuove collezioni documentarie attraverso le Sezioni in cui è strutturata e le otto biblioteche di circoscrizione. Esse, nel loro complesso, la identificano come struttura di riferimento regionale per l’archivio della lingua e della cultura friulana, nel pieno rispetto dell’art. 9 della L.R. 15/1996.

La Biblioteca Civica «V. Joppi» è dal 21 gennaio 2010 Biblioteca capofila del Sistema bibliotecario dell’hinterland udinese (SBHU) con finalità di coordinamento dei servizi fra le undici biblioteche comunali aderenti al Sistema: Manzano, Martignacco, Pasian di Prato, Pavia di Udine, Pozzuolo, Pradamano, San Giovanni al Natisone, Santa Maria la Longa, Tarcento, Tavagnacco e Tricesimo. Con esse adotterà una carta dei servizi che, pur nella specificità delle rispettive strutture, avrà principi e finalità comuni.

E” infine in corso di istituzione la Commissione per il coordinamento delle attività fra le Biblioteche comunali di Udine, che comprenderà, oltre alla Biblioteca Civica «V. Joppi» con funzioni di coordinamento, anche le biblioteche dei Civici Musei e del Museo Friulano di Storia Naturale.

1.1.2 1.2 A cosa serve la Carta dei Servizi della Biblioteca e sua validità

La Carta dei Servizi della Biblioteca Civica "V. Joppi" di Udine – che trae i suoi principi dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e dall'art. 10, comma 2 della L.R. 25/2006 – è prevista dall'art. 9 del Regolamento della Biblioteca Civica "Vincenzo Joppi", approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 28 del 25 febbraio 2008.

La Carta dei Servizi descrive le modalità di erogazione dei servizi di Biblioteca, allo scopo di favorire un rapporto diretto tra la Biblioteca e i propri utenti.

Essa entra in vigore il 1° febbraio 2012 e scade il 31 dicembre 2012. Entro la data della sua scadenza, verrà proposto un rinnovo della presente Carta dei Servizi in base alle mutate condizioni del servizio e in conformità con quanto sarà previsto dalla Conferenza del Sistema bibliotecario dell'hinterland udinese.

1.1.3 1.3 Principi fondamentali della Carta dei Servizi della Biblioteca

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi indicati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

1. Uguaglianza: nessuna distinzione è compiuta per motivi riguardanti sesso, età, razza, lingua, religione e opinione politica. L'accesso ai servizi è garantito a tutti ed è gratuito, senza limitazioni di carattere territoriale, etnico o anagrafico, ad eccezione di alcuni servizi di elevato impatto organizzativo e impegno di risorse umane, come ad esempio i servizi di riproduzione e di prestito interbibliotecario nazionale e internazionale, o ricerche bibliografiche complesse. La Biblioteca si adopera per rendere accessibili i propri servizi ai soggetti disabili o di qualsiasi altra minorità.
2. Imparzialità: il comportamento nei confronti dell'utente è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. Ogni utente potrà contare sulla piena disponibilità e competenza del personale nel soddisfare le sue richieste.
3. Continuità: l'erogazione dei servizi nell'ambito delle modalità stabilite è assicurata con continuità e regolarità.
4. Partecipazione: la partecipazione degli utenti è garantita al fine di favorire la collaborazione degli stessi per il miglioramento dei servizi. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni della Biblioteca che lo riguardano direttamente, nei limiti previsti dalla legislazione vigente. L'utente può presentare reclami e istanze, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi, ai quali la Biblioteca, nei limiti delle proprie risorse tecniche e di organico e valutarne l'opportunità, darà sollecito riscontro e comunque entro e non oltre il trentesimo giorno dalla loro presentazione.
5. Efficienza ed efficacia: la Biblioteca ispira il suo funzionamento a criteri di efficienza (utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati) e di efficacia (conseguendo gli obiettivi prefissati). La Biblioteca effettua monitoraggi dei bisogni, fissa degli standard di quantità e qualità dei servizi e predispone sistemi di valutazione e misurazione dei risultati conseguiti.

1.1.4 1.4 I servizi offerti

In linea con i principi di uguaglianza e imparzialità, tutti possono accedere ai servizi bibliotecari di consultazione dei materiali esposti. Per tutti gli altri servizi proposti, solo previa la gratuita iscrizione dell'utente.

Gli utenti disabili, in attesa della realizzazione del progetto di ristrutturazione della Biblioteca, **possono accedere alla Sala Corgnali** (Sezione Moderna, Sezione Cinema, Emeroteca), non possono accedere alla Sede Centrale (Ufficio Distribuzione, Sezione Friulana, Sezione Manoscritti e Rari, Ufficio Prestiti interbibliotecari) e alla Sezione Ragazzi. Possono accedere altresì nelle seguenti biblioteche di circoscrizione:

- prima,
- seconda di via Joppi,
- terza,
- quarta,
- quinta,
- sesta;

non possono accedere nella biblioteca della seconda circoscrizione di via Martignacco e nella settima.

I principali servizi erogati dalla Biblioteca sono i seguenti:

- Servizio di consultazione, lettura e studio in sede articolato tra Sede Centrale, Sezione Moderna, Emeroteca, Sezione Manoscritti e Rari, Sezione Friulana, Sezione Musica, Sezione Cinema, Sezione Ragazzi e le otto biblioteche di circoscrizione;
- Servizio di consulenza bibliografica, reference e accesso a banche dati presso la Sede Centrale, la Sezione Moderna, la Sezione Musica e la Sezione Ragazzi;
- Servizio di Servizio di prestito, articolato tra Sede Centrale, Sezione Moderna, Sezione Musica, Sezione Cinema e le otto biblioteche di circoscrizione;
- Servizio di prestito interbibliotecario presso l'Ufficio Prestiti interbibliotecari;
- Riproduzione dei documenti presso la Sede Centrale, la Sezione Ragazzi e la Sezione Moderna. L'attività di digitalizzazione è prevista su prenotazione;

Attività di promozione della lettura e dei servizi erogati dalla Biblioteca attraverso presentazioni editoriali, mostre bibliografiche, visite guidate, animazioni e progetti di attività culturali con particolare riferimento all'utenza minore, anche al di fuori dell'edificio che ospita i servizi della Biblioteca.

L'erogazione di questi servizi avviene nei tempi e nei modi indicati nella presente Carta dei Servizi; l'utente che dovesse riscontrare il mancato rispetto dei tempi e modalità di erogazione dei servizi, può presentare reclamo nei modi di cui al capitolo "Reclami e suggerimenti"; nel caso in cui il reclamo, esaminato dalla Direzione della Biblioteca, sia ritenuto giustificato, verrà indennizzato nei modi indicati al capitolo "Diritto al rimborso".

a) Servizio di consultazione, lettura e studio in sede

La consultazione dei cataloghi e del relativo patrimonio bibliografico e documentario della Biblioteca Civica "V. Joppi" nella Sede Centrale, nella Sezione Moderna, nella Sezione Ragazzi e nelle biblioteche del Sistema Bibliotecario Urbano è libera e gratuita, come previsto dall'art. 9, comma 3 della L.R. 25/2006, recepito dal Regolamento della Biblioteca Civica all'art. 8. Informazioni sulla collocazione dei materiali a scaffale vengono fornite a richiesta dal personale della Biblioteca, mentre indicazioni più precise sulla consultazione dei materiali posseduti dalla Biblioteca si possono rintracciare nei paragrafi successivi relativi alle singole Sezioni.

In considerazione della diversa collocazione dei volumi, in Sede Centrale la consultazione dei documenti disposti nella Torre libraria e nelle altre sale della Biblioteca avviene tramite compilazione di un apposito modulo.

È permessa la consultazione di libri propri nelle sale della Biblioteca, ma – in caso di carenza di posti di consultazione e di particolare affollamento – gli operatori sono tenuti a favorire gli utenti che usufruiscono dei materiali documentari posseduti dalla Biblioteca.

La Biblioteca mette a disposizione spazi idonei per la consultazione dei materiali, e altri con particolare attenzione ai documenti non ammessi al prestito.

In particolare, nella Sezione Manoscritti e Rari nonché in Sezione Friulana, la consultazione dei documenti è soggetta a particolari limitazioni e avviene sempre attraverso la mediazione di un operatore che provvede al ritiro e al controllo del modulo di consultazione compilato dall'utente e alla successiva consegna del documento richiesto e alla sua registrazione.

È consentito consultare i materiali della Sede Centrale fino a un massimo di 3 documenti (o 3 tomi) per volta, di 12 per l'intera giornata. È necessario restituire i volumi avuti in consultazione prima di poter effettuare nuove richieste, qualora si sia raggiunto il numero massimo di documenti (o tomi) concessi in consultazione (3).

Richieste particolari, per consentire la consultazione di un maggior numero di opere, vanno trasmesse per iscritto, via posta elettronica o fax, predisponendo appositi elenchi provvisti della collocazione dei documenti, che il personale addetto preleverà in magazzino e renderà accessibili al richiedente concordando con questo la disponibilità dei materiali che saranno disponibili entro sette giorni dalla richiesta.

I **CD** audio si ascoltano nelle postazioni dotate di CD player con cuffia; i video e i film in formato **VHS** e **DVD** vanno visionati nelle apposite postazioni di Sezione Cinema. L'utente può altresì consultare propri CD o DVD, di cui l'operatore abbia verificato l'originalità, limitatamente alla disponibilità delle predette postazioni. Resta inteso che hanno la precedenza gli utenti che consultano materiali appartenenti al patrimonio della Biblioteca Civica.

L'ultima annata dei periodici è disponibile a scaffale in Emeroteca, mentre i fascicoli delle annate precedenti periodici non esposti vanno richiesti in Sede Centrale per mezzo dell'apposito modulo. In Sede Centrale sono anche disponibili i quotidiani del mese corrente, eccetto quelli del giorno d'uscita, che sono consultabili in Emeroteca. I documenti collocati a scaffale aperto sono immediatamente accessibili da parte dell'utente.

La consegna in consultazione dei materiali collocati nel magazzino staccato di via Sondrio viene effettuata a partire da ogni martedì e ogni giovedì pomeriggio presso l'Ufficio distribuzione della Sede Centrale. È possibile prenotare i documenti da richiedere in consultazione fino alle ore 18.20 del giorno lavorativo precedente. Il materiale richiesto rimane disponibile per la consultazione per una settimana, salvo diversa indicazione da parte dell'utente.

Il materiale non rintracciato sarà oggetto di ricerche particolari nel corso della settimana successiva alla richiesta, al termine della quale l'utente sarà avvertito sull'esito della ricerca. L'utente sarà avvertito telefonicamente sull'esito della ricerca. Eventuali modifiche a questo programma di prelievo vengono comunicate via e-mail agli utenti e con avvisi al pubblico almeno due giorni prima.

Nelle sale di lettura deve essere rispettato il massimo silenzio e il comportamento deve essere tale da non arrecare danno ai documenti o disturbo agli altri utenti.

È vietata la sottolineatura dei testi, anche di quelli ricevuti a prestito.

In tutti i locali della Biblioteca è vietato fumare.I trasgressori saranno soggetti alla sanzione amministrativa del pagamento di una somma da € 25,00 a € 250,00 secondo le leggi vigenti. La misura della sanzione è raddoppiata qualora la violazione sia commessa in presenza di una donna in evidente stato di gravidanza, o in presenza di lattanti o di bambini fino a 12 anni d'età. La violazione viene accertata dalla Direzione della Biblioteca Civica.

Nel caso in cui danni o atti di negligenza del lettore rendano il documento inutilizzabile per la consultazione, l'utente è tenuto al riacquisto immediato. Per i documenti fuori commercio, l'utente dovrà rifondere il prezzo/valore di mercato del documento stesso. La biblioteca rimane proprietaria del documento danneggiato.

Colui che si renda responsabile di un reato contro il patrimonio della Biblioteca, tenti di asportare il materiale o parte di esso (per esempio tavole o articoli di giornale), danneggiarlo o danneggiare i locali o gli strumenti, fermo restando ogni responsabilità civile o penale, viene escluso dai servizi della Biblioteca Civica. In base a specifici accordi interbibliotecari il nome degli utenti incorsi nella disposizione di esclusione dai servizi, può essere reso noto ad altre biblioteche cooperanti a scopo di analoghi provvedimenti cautelativi.

b) Servizio di consulenza bibliografica, reference e accesso a banche dati

La Biblioteca Civica "V. Joppi" fornisce un servizio di informazione al pubblico, offrendo consulenze bibliografiche e assistenza alla consultazione dei cataloghi online (http://www.sbhu.it/) che permette di accedere ai cataloghi delle biblioteche dell'intero Sistema bibliotecario dell'hinterland udinese (SBHU) che comprende, oltre

alla biblioteca di Udine, anche le biblioteche dei comuni di Manzano, Pasian di Prato, Pavia di Udine, Pradamano, Pozzuolo del Friuli, San Giovanni al Natisone, Santa Maria La Longa, Tarcento, Tavagnacco, Tricesimo) e a schede della Biblioteca, alla ricerca nei cataloghi di altre biblioteche e nelle banche dati che la biblioteca mette a disposizione. Il servizio di informazione si propone di aiutare l'utente a utilizzare efficacemente gli strumenti informativi e comunicativi della Biblioteca.

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 garantito per tutto il tempo di apertura della Biblioteca. Il servizio è gratuito. La stampa dei risultati delle ricerche online ha un costo di € 0,08 a pagina.

L'attivazione del servizio di reference avviene immediatamente a seguito della richiesta dell'utente. Nel caso in cui l'informazione richiesta non sia reperibile in tempi brevi, l'utente è invitato a ritirare il risultato della ricerca dopo un numero di giorni concordato con l'utente e comunque non superiore a sette giorni.

Qualora l'informazione richiesta non possa essere reperita in Biblioteca, il bibliotecario fornisce le necessarie istruzioni affinché l'utente stesso possa rivolgersi ad altra istituzione in grado di soddisfare la richiesta.

Per quanto riguarda **ricerche scolastiche, tesine o tesi di laurea**, la Biblioteca indica all'utente gli strumenti informativi e bibliografici per procedere nella ricerca in modo autonomo. Nel caso di quesiti medici, legali, informatici o comunque molto specifici, si forniscono unicamente suggerimenti generali per eventuali approfondimenti e indicazioni sulle sedi opportune per ottenere l'informazione desiderata. Il personale verifica con l'utente l'esito della richiesta.

La Biblioteca non effettua servizio di reference su richiesta telefonica.

La Biblioteca risponde a richieste di informazione bibliografica pervenute per fax, per e-mail o per posta entro 7 giorni. Le Sezioni Manoscritti e Rari e Friulana, data la complessità dei quesiti normalmente posti, entro 15 giorni. Anche per particolari richieste a voce in Sezione manoscritti e rari non è possibile rispondere immediatamente.

La Biblioteca avrà cura di aggiornare almeno ogni due settimane il proprio sito (le pagine web della Biblioteca sono visitabili sia su che su) e di predisporre apposite "Guide all'uso della Biblioteca", anche parziali e relative alle sue Sezioni o Uffici, orientando l'utenza ad utilizzare in maniera autonoma e proficua le risorse e la dotazione bibliografica e documentaria della Biblioteca stessa.

c) Internet

Il servizio di accesso ad Internet è parte integrante delle risorse messe a disposizione della Biblioteca per soddisfare i bisogni informativi e di ricerca degli utenti. La Biblioteca ne garantisce l'accesso in coerenza con la missione e gli obiettivi di studio, ricerca e documentazione che si è posta.

Il servizio Internet è gratuito, come previsto dall'art. 9, comma 5, della L.R. 25/2006. Per le stampe è previsto un costo di € 0,08 a pagina di formato A4.

Il servizio Internet è utilizzabile da tutti i cittadini indipendentemente dalla loro residenza, previa iscrizione alla Biblioteca. I minori devono essere autorizzati da un genitore o da chi ne fa le veci.

Prima di effettuare il collegamento l'utente deve farsi registrare sull'apposito registro ed esibire la tessera d'iscrizione alla Biblioteca o un documento di identità (D.M. Interno del 16 agosto 2005 contenente norme in materia di antiterrorismo; D.lgs. n. 196 del 30 giugno 2003, Codice in materia di protezione dei dati personali).

Per ragioni tecniche la Biblioteca non è in grado di assicurare agli utenti la riservatezza dei percorsi di ricerca compiuti durante la navigazione in rete.

La Biblioteca mette a disposizione degli utenti n. 7 postazioni per la navigazione Internet di cui n. 3 collocate in Sede Centrale, n. 3 collocate in Sezione Moderna e n. 1 collocata in Sezione Ragazzi, ad essi specificatamente dedicata.

Accanto a queste postazioni utilizzate per la navigazione Internet, la Biblioteca ha n. 12 postazioni riservate alla sola consultazione dei cataloghi in linea della Biblioteca (OPAC), di cui n. 4 in Sede Centrale, n. 2 in Sezione Friulana, n. 4 in Sezione Moderna, n. 1 in Sezione Musica e n. 1 in Sezione Ragazzi.

Al fine di garantire pari opportunità di accesso, ogni utente ha a disposizione per la consultazione di Internet 30 minuti (durata di una sessione), trascorsi i quali deve lasciare libera la postazione.

Nel caso in cui le postazioni risultino occupate, si procederà alla compilazione di una lista d'attesa. Durante il collegamento è possibile accedere alle risorse disponibili gratuitamente sulla rete e al servizio di posta elettronica su web.

Sui Pc della Biblioteca non è consentito:

- utilizzare il servizio di accesso ad Internet senza preventiva iscrizione;
- immettere dati e programmi;
- svolgere operazioni che influenzino o compromettano la regolare operatività della rete o ne limitino la fruizione e le prestazioni;
- alterare, rimuovere o danneggiare applicazioni e configurazioni software e hardware;
- scaricare software dalla rete.

Il mancato rispetto anche di una delle disposizioni per il corretto utilizzo di Internet può comportare, a seconda dei casi:

- l'interruzione della sessione;
- la sospensione o l'esclusione dall'accesso al servizio per un periodo di 30 giorni;
- la denuncia all'autorità giudiziaria.

La Biblioteca non è responsabile della qualità delle informazioni presenti sulla rete.

I bibliotecari offrono assistenza di base sui principali comandi per la navigazione in Internet e per effettuare ricerche bibliografiche con particolare riferimento ai cataloghi in linea delle biblioteche.

È offerta anche l'assistenza sugli applicativi per l'utilizzo dei documenti elettronici della Biblioteca.

d) Servizio di prestito

La biblioteca effettua servizio di prestito presso l'Ufficio distribuzione della Sede Centrale e presso la Sezione Moderna, oltre ai servizi specifici svolti da alcune Sezioni, quali la Sezione Ragazzi e la Sezione Musica, nonché dalle otto biblioteche circoscrizionali.

Ai sensi dell'art. 9, comma 3 della L.R. 25/2006, recepito dal Regolamento della Biblioteca Civica all'art. 8, il prestito dei documenti è gratuito.

Sono ammessi al prestito, previa iscrizione, tutti i cittadini residenti o abitualmente domiciliati nella Regione Friuli Venezia Giulia. Altri utenti residenti al di fuori del Friuli Venezia Giulia possono essere ammessi al prestito nel caso in cui prestino la loro attività lavorativa o studino in regione, pur non avendovi domicilio, o laddove documentino specifiche necessità.

Per i minori di 18 anni è richiesta l'autorizzazione al prestito di chi esercita la patria potestà. Quest'ultimo potrà acconsentire che il minore utilizzi Internet in biblioteca e i servizi di "My library".

Sono ammessi al prestito la gran parte dei libri delle sezioni generali per adulti e per ragazzi.

Sono esclusi dal prestito tutti i libri pubblicati prima del 1950, quelli conservati nella Sezione Friulana (collocati in Sala ex Direzione), le opere in consultazione collocate nel Salone di lettura di Palazzo Bartolini, in Sezione Moderna, in Sezione Musica e in Sezione Ragazzi, i testi appartenenti a fondi speciali e quelli di particolare pregio, ancorché moderni, nonché i periodici (fatta eccezione per alcune riviste e le doppie copie) e il materiale audiovisivo (CD, CD Rom e DVD) che sia stato acquisito negli ultimi 18 mesi.

Tuttavia, anche il materiale documentario normalmente escluso dal prestito, può temporaneamente, su autorizzazione della Direzione, per necessità particolari e motivate di studio, essere ammesso al prestito per un periodo limitato di tempo.

Il prestito dei documenti disponibili ha tempi di esecuzione che possono variare da 5 a 20 minuti necessari al prelievo dei documenti richiesti, da parte degli operatori, nei diversi magazzini interni all'edificio principale della Biblioteca.

Il prestito dura un mese per i libri e una settimana per il materiale multimediale, è personale, non può essere trasferito ad altri e deve concludersi con la restituzione dei documenti entro il termine di scadenza.

Il prestito dei documenti collocati nel deposito esterno di via Sondrio viene effettuato ogni martedì e giovedì mattina per essere disponibile all'utente che li aveva richiesti presso l'Ufficio Distribuzione della Sede Centrale il pomeriggio del giorno stesso. È possibile prenotare i documenti da richiedere in prestito fino alle ore 18.20 del giorno lavorativo precedente. Il materiale richiesto rimane disponibile per il prestito per una settimana, salvo diversa indicazione da parte dell'utente.

Eventuali modifiche a questo programma di prelievo vengono comunicate via e-mail agli utenti e con avvisi al pubblico almeno due giorni prima.

Il materiale già in prestito può essere prenotato.

In caso di prenotazione la Biblioteca si impegna ad avvertire telefonicamente l'utente entro 2 giorni dal rientro del documento, che dovrà essere ritirato entro i successivi 8 giorni, dopodiché verrà ricollocato nello scaffale.

Il prestito è prorogabile per ulteriori 15 giorni, qualora nessun altro utente abbia nel frattempo prenotato quello stesso documento. Ulteriori proroghe vanno concordate con la Direzione.

Il prestito a scuole, associazioni, enti pubblici e privati, nonché ad altre biblioteche può essere concordato con gli insegnanti e i referenti dei suddetti enti in base alle specifiche esigenze, con deroghe sia per il numero dei documenti che per i limiti di durata.

Trascorse due settimane dalla data di scadenza del prestito, l'utente riceverà il primo sollecito

telefonico o scritto a cui ne seguirà un secondo a distanza di sette giorni. Trascorsi altri sette giorni verrà inviato il terzo sollecito scritto ai residenti fuori Udine, il messo ai residenti a Udine, a cui seguirà la lettera di esclusione dal prestito nel caso di mancata restituzione dei documenti. La restituzione dei documenti che avvenga dopo l'invio della lettera di sollecito, comporta comunque la sospensione dal prestito per tre mesi dalla data dell'effettiva restituzione. Tre ritardi significativi in un anno comportano la sospensione dal prestito per tre mesi. Non sono previste sanzioni pecuniarie.

Qualora il documento preso in prestito venga smarrito o danneggiato, l'utente è tenuto al reintegro o alla sostituzione con un altro esemplare della stessa edizione o con esemplare di edizione diversa, purché della stessa completezza e di analoga veste tipografica. Per edizioni fuori commercio, l'utente è tenuto a fornire alla Biblioteca, nel caso non venisse reperito nei normali canali antiquari, una riproduzione rilegata della stessa o un testo di contenuto analogo. Gli utenti inadempienti saranno esclusi dal prestito a tempo indeterminato.

La biblioteca si impegna a monitorare i momenti di maggiore affluenza nell'erogazione del servizio di prestito e a segnalare le fasce orarie più favorevoli all'utenza per una più celere erogazione del servizio stesso.

e) Servizio di prestito interbibliotecario

Il servizio di prestito interbibliotecario assicura all'utente che ne fa richiesta il reperimento dei volumi non posseduti dalla biblioteca, ottenendone prestito da parte di altri istituti culturali.

Il servizio di document delivery fornisce agli utenti riproduzioni di documenti reperiti presso altre biblioteche.

I servizi vengono effettuati nel rispetto delle norme vigenti in materia di diritto d'autore e della corretta conservazione del materiale stesso.

Per poter usufruire del servizio di prestito interbibliotecario occorre presentare la tessera di iscrizione alla biblioteca. Per i minori di 18 anni è richiesta l'autorizzazione al prestito interbibliotecario da parte di chi esercita la potestà.

Il prestito interbibliotecario e il document delivery avviene in ambito provinciale, nazionale e internazionale con le biblioteche che ammettono la reciprocità.

Il servizio di prestito interbibliotecario all'interno della rete bibliotecaria provinciale è gratuito, mentre può essere soggetto a particolari costi a carico dell'utente richiesti dalla biblioteca prestante a titolo di rimborso spese di spedizione.

Il prestito interbibliotecario viene concesso fino ad un massimo di 30 gg., salvo diversa durata fissata dalla biblioteca prestante. Il prestito interbibliotecario viene concesso per un massimo di 6 documenti per utente. L'eventuale proroga al prestito interbibliotecario è subordinata alle condizioni definite dalla biblioteca prestante.

La biblioteca accetta fino a 6 richieste di document delivery per ogni utente a settimana.

La biblioteca s'impegna, qualora la biblioteca prestante non possa soddisfare la richiesta, a localizzare altrove lo stesso documento, avvertendo l'utente nel caso di eventuali maggiorazioni di spesa e di prolungamento dei tempi di consegna.

Il tempo massimo di attesa per l'arrivo di documenti disponibili attraverso il prestito interbibliotecario, una volta verificata qual è la Biblioteca che possiede il documento, è di 15 giorni.

Le ricerche bibliografiche relative al prestito interbibliotecario vengono evase entro i successivi 3 giorni dalla richiesta dell'utente.

Per ritardi nella riconsegna superiori a 10 gg. è prevista la sospensione del prestito interbibliotecario. La riammissione è subordinata al decorrere di 3 mesi di sospensione dal prestito.

L'utente non in regola con la restituzione non può effettuare una nuova richiesta di prestito interbibliotecario.

L'utente è tenuto a conservare correttamente i materiali ricevuti in prestito interbibliotecario e a restituirli nei tempi stabiliti. In caso di danno o smarrimento, l'utente si atterrà alle condizioni previste dal regolamento della biblioteca prestante.

E' previsto inoltre il prestito fra le biblioteche che fanno parte della rete cittadina e che attualmente comprende la Biblioteca Civica "Vincenzo Joppi" e le otto biblioteche di circoscrizione.

In particolare è previsto che i materiali richiesti provenienti dalle biblioteche di circoscrizione, prelevati il martedì pomeriggio e il venerdì mattina, possano essere ritirati presso la Sezione Moderna a partire rispettivamente dal mercoledì mattina e dal venerdì pomeriggio di ogni settimana.

Le richieste potranno essere effettuate fino al martedì mattina e al giovedì pomeriggio.

Viceversa, presso le biblioteche di circoscrizione è possibile ritirare il materiale richiesto appartenente alle varie Sezioni della Biblioteca Civica sempre a partire dal mercoledì mattina e dal venerdì pomeriggio, nei limiti dei diversi orari di apertura.

f) Servizio di riproduzione dei documenti

Il servizio di fotocopie è svolto presso la Sede Centrale (Sala Toppo) dalla Ditta Incoronata Garofalo di Udine nei seguenti orari: lunedì, mercoledì e venerdì 9.00-12.45; martedì e giovedì 9.00-17.00.

In caso di assenza o altri impedimenti, il servizio fotocopie viene svolto dal personale della Biblioteca.

In Sezione Moderna il servizio fotocopie è self-service e il costo viene regolato dal personale della Sezione stessa.

In Sezione Ragazzi il servizio fotocopie viene svolto dal personale della Sezione stessa.

Il servizio di riproduzione viene effettuato in conformità a quanto previsto dalla legge italiana e dalle direttive europee sul diritto d'autore 22 aprile 1941, n. 633 e successive modificazioni e integrazioni. È possibile fotocopiare per uso personale e di studio il 15% delle pagine di una monografia e di un periodico in commercio. La Biblioteca non è responsabile di eventuali infrazioni alle norme vigenti commesse dagli utenti o dalla Ditta cui è stato affidato il servizio. Per motivi conservativi sono esclusi dalla fotocopiatura con strumentazioni non digitali i materiali antichi e di pregio, i quotidiani rilegati e i disegni, che saranno trattati con apparecchiature digitali.

I costi di riproduzione in vigore nella Biblioteca, al momento della emanazione della presente Carta, sono i seguenti:

- fotocopia in formato A4 € 0,08
- fotocopia in formato A3 € 0,15
- fotocopia in formato A2 € 0,50
- copie a colori su stampante in formato A4 € 0,50
- copie a colori su stampante in formato A3 € 1,00

Riproduzioni eseguite con macchina digitale o scanner:

- formato A4 (singola riproduzione) € 0,25
- formato A3 (singola riproduzione) € 0,50
- formato A2 (singola riproduzione) € 0,80
- formato B4 (singola riproduzione) € 0,30

Costo supporto:

- Floppy disk € 1,00
- CD-ROM € 2,50
- DVD € 3,00

Diritti, da parte dell'utenza, per la riproduzione diretta dei materiali seguenti:

- Su tutti i formati per materiali moderni (post 1900) € 0,10
- Su tutti i formati per materiali antichi (ante 1900) € 0,25

Il servizio di fotocopiatura ha tempi di esecuzione immediati se il numero delle riproduzioni non supera le 50 pagine.

Nel caso in cui le fotocopie desiderate siano in numero superiore a 50 potranno essere consegnate il giorno successivo a quello della richiesta.

Il rimborso delle spese sostenute dagli utenti per errata o mal realizzata fotocopiatura o riproduzione dei documenti richiesti sarà avviato entro 5 giorni dall'accertamento del disservizio.

-

g) Suggerimenti d'acquisto

Se il libro cercato non è presente in Biblioteca è possibile suggerirne l'acquisto.

In linea di massima i documenti proposti dai lettori vengono acquistati in coerenza con la natura delle raccolte, le finalità della Biblioteca e le disponibilità finanziarie.

Ad ogni richiesta d'acquisto verrà data una risposta motivata entro 30 giorni.

La Biblioteca mette a disposizione dell'utente l'apposita modulistica. È inoltre utilizzabile a questo fine la posta elettronica all'indirizzo bcu@comune.udine.it per i suggerimenti dei lettori, nonché, per gli utenti che hanno aderito al servizio "My library", l'area utenti dell'OPAC (www.infoteca.it/UDINE) alla voce proposte d'acquisto.

h) Attività di promozione del libro e della lettura

La Biblioteca attua attività di promozione del libro e della lettura avvalendosi della collaborazione dell'Assessorato alla Cultura, delle scuole, enti, istituzioni e associazioni del territorio.

Le attività di promozione della lettura nascono dall'analisi delle richieste manifestate, nel corso di riunioni periodiche, dalle scuole e dalle associazioni di cittadini che valutano le proposte della Biblioteca e ne fanno di proprie.

Tali attività, definite da programmi annuali o pluriennali, sono rivolte sia ai bambini che agli adulti e vengono pubblicizzate a mezzo stampa, affissioni pubbliche, volantini, informazioni sulle pagine web della Biblioteca Civica e tramite posta elettronica.

La Sezione Ragazzi e la Sezione Moderna collaborano con le scuole del territorio e con altri istituti, enti o associazioni alla realizzazione di progetti che abbiano come fine la diffusione della lettura tra i ragazzi e organizza visite guidate per le scolaresche. Ad ogni inizio dell'anno scolastico, viene predisposto un programma di attività proposte che viene diffuso nelle scuole di ogni ordine e grado. La partecipazione alle suddette attività, è subordinata alla prenotazione dell'insegnante richiedente.

La Biblioteca si propone l'obiettivo di favorire lo sviluppo della conoscenza di altre lingue e culture, organizzando percorsi multiculturali specifici.

Nell'ambito dei rapporti di collaborazione che la Biblioteca ha attivato sul territorio, gli enti, le associazioni locali e gruppi di utenti potranno proporre iniziative culturali - d'interesse pubblico e senza fini di lucro - coerenti con le finalità istituzionali della Biblioteca.

Ad ogni proposta viene data risposta motivata entro 30 giorni.

i) Donazioni

I doni di singoli documenti o di intere raccolte vengono accettati e incoraggiati dalla Biblioteca 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 presenti o servano a colmare lacune nei fondi esistenti.

L'offerta di materiali già presenti in Biblioteca viene accolta solo quando l'acquisizione delle copie suppletive favorisce concrete esigenze di servizio o di conservazione. I doni possono quindi essere respinti o destinati ad altre istituzioni culturali.

Può essere altresì concordato l'omaggio di abbonamenti a periodici.

Ai fini della conservazione i documenti ricevuti in omaggio o per scambio sono trattati in coerenza con i principi sopra enunciati.

1.1.5 1.5 Sedi e sezioni

Sezione Manoscritti e Rari

La Sezione Manoscritti e Rari è situata al primo piano di Palazzo Bartolini, con accesso dal Salone di lettura (per orari di apertura al pubblico si veda capitolo "Punti di accesso, recapiti e orari").

Conserva e valorizza i fondi più antichi della Biblioteca (oltre 10.000 manoscritti, 124 incunaboli e 3.000 cinquecentine) e costituisce il nucleo più antico e rilevante della Biblioteca "Joppi", fonte di innumerevoli studi e ricerche sulla storia del Friuli. Si trova presso la Sala Toppo, riservato ai lettori di manoscritti e testi antichi e rari, ove è collocato anche il Servizio fotocopie e lettura microfilm.

Per i lavori di ristrutturazione in corso a Palazzo Andriotti, dove venivano conservati tutti i fondi manoscritti, nonché molte raccolte a stampa rare e di pregio, la consegna dei manoscritti e dei documenti antichi avviene tramite prenotazione presso l'addetto alla Sala di consultazione della Sezione Manoscritti e Rari.

La consultazione dei manoscritti prevede la compilazione di un'apposita scheda, mentre per le opere a stampa deve essere compilato il normale modulo per la consultazione dei documenti.

I materiali richiesti, tassativamente esclusi dal prestito e in numero non superiore a cinque pezzi per ogni richiedente, saranno resi disponibili alla consultazione la settimana successiva a quella in cui viene formulata la richiesta.

L'operatore della Sezione concorderà con lo studioso il giorno preciso in cui sarà effettuata la consultazione dei materiali richiesti, per evitare un eccessivo affollamento di Sala Toppo e garantire la necessaria tranquillità di studio agli altri utenti.

L'Archivum Civitatis Utini, collocato in area di dichiarata agibilità, non sottostà al regime di prenotazione e può essere consultato anche lo stesso giorno della richiesta, previa disponibilità di posti a sedere in Sala Toppo.

Oltre all'esibizione di un documento d'identità valido e alla firma da apporre sull'Elenco dei lettori che accompagna ogni manoscritto (che verrà controfirmato dall'operatore al momento

della riconsegna), lo studioso per accedere in Sala Toppo è tenuto a depositare borse, zaini e ogni tipo di contenitore negli appositi stipetti posti all'ingresso dell'Ufficio Distribuzione.

Da parte della Direzione, o suo delegato, potrà essere negata la consultazione di un determinato manoscritto o di un'opera a stampa appartenente a questa Sezione, nel caso esista una riproduzione dello stesso o nel caso di documenti deteriorati e in attesa di restauro.

Per la riproduzione dei materiali appartenenti alla Sezione Manoscritti e Rari e le relative tariffe, si veda " paragrafo f) Servizio di riproduzione dei documenti" dedicato al Servizio fotocopie.

Lo studioso deve compilare un apposito modulo per il servizio di scansione, i cui files, sul supporto indicato, saranno disponibili dieci giorni lavorativi dopo la richiesta.

Per le riproduzioni con propria fotocamera digitale (a pagamento) che potranno essere effettuate lo stesso giorno in cui i documenti vengono consultati, lo studioso deve compilare un modulo nel quale, oltre alla descrizione sommaria dei documenti da riprodurre, dovrà motivare la propria ricerca.

In ogni caso la compilazione dei predetti moduli non vale come richiesta di autorizzazione alla pubblicazione dei documenti riprodotti, che va richiesta a parte alla Direzione della Biblioteca e specificatamente motivata. La risposta alla domanda di pubblicazione viene formulata entro 30 giorni dalla data della richiesta e prevede la consegna alla Biblioteca di un congruo numero di copie della pubblicazione eventualmente realizzata che saranno stabilite di comune accordo fra le parti.

L'accesso è limitato agli utenti che debbono effettuare una ricerca sul materiale documentario qui collocato.

Per richieste bibliografiche, l'addetto alla Sala fornirà le informazioni base al momento della richiesta stessa; per quelle più complesse, il responsabile della Sezione fornirà un servizio di reference di secondo livello.

Sezione Friulana

La Sezione Friulana è situata al primo piano di Palazzo Bartolini, con accesso dal Salone di lettura (per orari di apertura al pubblico si veda capitolo "Punti di accesso, recapiti e orari").

Dispone della più completa raccolta di pubblicazioni di cultura friulana e regionale, nonché sulla città di Udine, ed è stata istituita ex art. 9 L.R. 15/1996.

Si avvale, a partire dal giugno 2000, di una sala riservata ad accesso controllato e a scaffali aperti per una più agevole consultazione del materiale librario, periodico, fotografico e cartografico di interesse friulano, non ammesso però al prestito.

Molte le testate giornalistiche friulane, a cavallo dei secoli XIX e XX, riprodotte su CD Rom, che ne fanno una tappa obbligata per affrontare qualsiasi tipo di ricerca storica sul Friuli.

L'accesso è limitato agli utenti che debbono effettuare una ricerca sul materiale documentario qui collocato, previa compilazione di un apposito modulo di consultazione, da consegnare al personale della Sezione, che offre anche un servizio di reference di base nell'ambito del materiale bibliografico qui conservato.

Per richieste più complesse, il responsabile della Sezione fornirà un servizio di reference di secondo livello. Per il prestito dei documenti di interesse friulano, l'utente deve rivolgersi, una volta compilato l'apposito modulo, all'Ufficio distribuzione, mentre per la fotocopia dei documenti dovrà rivolgersi al Servizio fotocopie in Sala Toppo (per dettagli, vedere capitolo f) Servizio di riproduzione dei documenti).

Per la consultazione di manoscritti di interesse friulano, l'utente deve rivolgersi alla Sezione Manoscritti e Rari.

Sezione Periodici

Con la denominazione di Sezione Periodici si comprende:

- l'Ufficio Periodici in Sala Corgnali (orario da lunedì a venerdì 8.30-12.30);
- l'Emeroteca in Sala Corgnali (orario di apertura lunedì 14.00-19.00; martedì-venerdì: 8.30-19.00; sabato 15.00-19.00). In essa sono messi a disposizione i 15 quotidiani della giornata, l'annata corrente di almeno 150 testate di riviste, fra cui diverse riviste di interesse locale, oltre a riviste in lingua straniera per favorire la conoscenza linguistica dei propri utenti e avvicinare la popolazione di recente immigrazione ai servizi della Biblioteca e agevolarne così l'integrazione. Non è ammesso il prestito di riviste, fatte salve alcune eccezioni (vedi capitolo d) Servizio di prestito);
- il patrimonio di riviste e quotidiani conservati a magazzino e per i quali è necessaria la richiesta su apposito modulo presso l'Ufficio Distribuzione della Sede Centrale. La consegna per la consultazione viene effettuata con il seguente orario: da lunedì a giovedì: dalle 8.15 alle 18.00 e venerdì dalle 8.15 alle 13.00 per un massimo di 3 fascicoli o volumi per volta, fino a un massimo di 12 fascicoli o volumi al giorno. La consegna avviene entro 15 minuti dalla richiesta se la rivista è collocata nella Sede Centrale, ogni martedì e ogni giovedì pomeriggio se la rivista è conservata nel magazzino di via Sondrio o in altri magazzini staccati. I giornali di grande formato collocati presso il Magazzino Corgnali dovranno essere consultati in Sezione Moderna secondo il seguente orario: da lunedì a venerdì 8.30-12.30.

Sezione Musica

La Sezione Musica è situata in via Martignacco n. 146 (per orari di apertura al pubblico si veda capitolo "Punti di accesso, recapiti e orari").

Sorta nei primi anni Ottanta, la Sezione Musica si è andata sempre più specializzando arrivando a possedere oltre 10.500 CD, quasi 1.000 DVD, 1.455 cassette, 4.282 partiture, oltre 12.500 volumi e una notevole collezione di LP e riviste.

È una biblioteca unica nel suo genere in Regione, per la presenza organica, oltre che qualitativamente ricca, dei più disparati supporti per la conoscenza della musica, sia classica che pop, la cui catalogazione informatizzata è oggi completamente attuata in tutti i suoi supporti.

L'ascolto dei CD, aperto a tutti, è libero e gratuito. I prestiti dei CD, nel rispetto della vigente legge sul diritto d'autore, sono ammessi agli utenti regolarmente iscritti al prestito solo 18 mesi dopo la loro uscita commerciale. Il prestito di CD, come tutti i supporti multimediali della Biblioteca, compresi i DVD della Sezione Cinema, è limitato a 7 giorni, mentre per i libri della Sezione la durata del prestito è estesa a un mese con le limitazioni

previste per i prestiti di materiale librario delle altre Sezioni. Non è ammesso il prestito e la fotocopiatura degli spartiti.

Sezione Ragazzi

La Sezione Ragazzi è situata presso Casa Pellis, con accesso da Riva Bartolini 3 (per orari di apertura al pubblico si veda capitolo "Punti di accesso, recapiti e orari").

È una biblioteca specializzata nel settore bambini e ragazzi ed è rivolta, oltre che all'utenza 0-14 anni, ai genitori, agli insegnanti, agli educatori e agli animatori.

Il patrimonio in costante crescita, la consulenza alle scuole, alle biblioteche ed agli educatori, unitamente all'elevatissimo numero di prestiti ed all'intensa attività di promozione del libro e della lettura, la pongono ai vertici in Regione e punto di riferimento per il servizio di pubblica lettura indirizzato ai più piccoli.

I suoi spazi si articolano in tre fondamentali aree:

- la Casa di Pimpa: per i bambini fino a 8 anni, sede delle attività di animazione e provvista di uno scaffale degli educatori;
- la Tana di Lupo Alberto: dedicata alla narrativa per ragazzi;
- l'Officina di Eta Beta: con riviste, enciclopedie, libri "per imparare" e con una postazione Internet e un catalogo in linea.

I bambini in età prescolare possono accedere agli spazi a loro riservati sotto la sorveglianza di un accompagnatore adulto. I bambini al di sotto di 8 anni devono essere accompagnati da un adulto responsabile delle scelte e del corretto uso dei materiali da parte del minore.

Il personale della Sezione Ragazzi non è responsabile direttamente della vigilanza e dell'uscita dei bambini dai locali della Biblioteca.

La Biblioteca declina ogni responsabilità qualora il minore non sia assistito dal genitore che lo accompagna negli spazi della Sezione Ragazzi.

Il personale della Sezione Ragazzi si rende disponibile per favorire le attività di lettura, la consultazione dei materiali e la socializzazione. È inoltre disponibile per offrire informazioni e orientamento a genitori, insegnanti, educatori e animatori.

La Sezione Ragazzi effettua servizio di prestito personale ai bambini e ragazzi, previa presentazione della tessera d'iscrizione. Tramite apposito modulo di iscrizione per i minorenni, è richiesta l'autorizzazione al prestito e alla consultazione di Internet in Sezione Ragazzi da parte di chi esercita la potestà sul minore.

La Sezione Ragazzi, collaborando con le istituzioni scolastiche della città e della Provincia di Udine, svolge attività di animazione e di promozione della lettura per diverse fasce d'età e durante tutto l'arco dell'anno, pubblicizzando le proprie iniziative attraverso la scuola e i vari organi di informazione, tenendo altresì costantemente aggiornato il proprio sito web (raggiungibile sia da che da).

Sezione Moderna e Cinema

La Sezione Moderna, istituita nell'anno 2000, è uno spazio a scaffale aperto in Sala Corgnali che offre circa 40.000 volumi, sia di saggistica che di narrativa, di recente acquisizione.

Dispone inoltre di un settore dedicato alle lingue del mondo ricco di testi di letteratura nelle lingue originali e di strumenti per l'apprendimento, corsi e dizionari.

La Sezione Moderna è dotata di 7 postazioni di cui tre per l'accesso gratuito ad Internet e quattro per la consultazione del Catalogo automatizzato della Biblioteca. Punto di forza della Sezione, oltre alla rinnovata Emeroteca, è la Sezione Cinema che mette a disposizione oltre 5.000 DVD e 3 postazioni per la visione in sede di film e documentari. Per facilitare la ricerca di questo materiale sono predisposti cataloghi articolati per generi, costantemente aggiornati, e il catalogo on-line del solo materiale filmico.

Significativa anche la presenza di materiale multimediale di carattere documentario, oltre a DVD di teatro e audiolibri. La Sezione Moderna, inoltre, dal 2002 collabora con la Sezione Ragazzi nell'organizzazione del progetto "Biblioteca&Scuola", proponendo da ottobre a maggio, per le classi delle Scuole secondarie di secondo grado della città, attività di promozione della Lettura realizzate da professionisti affermati.

Per le modalità di accesso e gli orari della Sezione, per le operazioni di consultazione e di prestito, per il servizio di reference, per l'accesso a Internet, per i costi del servizio di riproduzione, si vedano i precedenti paragrafi.

Ufficio Distribuzione

E' il cuore della Biblioteca Civica "V. Joppi", in quanto da sempre ha costituito il principale accesso al patrimonio librario e documentale dell'intera struttura culturale.

Anche se il suo ruolo si è sensibilmente ridimensionato nel corso degli ultimi anni, vedendo il prevalere della Sezione Moderna nel gradimento del pubblico grazie alla disposizione dei libri (solo novità) a scaffale aperto, e delle Sezioni specializzate, per la particolare attenzione che riservano alla documentazione di propria pertinenza (patrimonio manoscritto e raro, letteratura per ragazzi, storia e saggistica locale, patrimonio musicale), l'Ufficio Distribuzione continua a costituire un indispensabile filtro per accedere alle altre Sezioni della Biblioteca, o per poter ricevere tutti quei documenti che non sono disposti a scaffale aperto, comprese numerose testate periodiche.

Per le modalità di accesso e gli orari dell'Ufficio, per le operazioni di consultazione e di prestito, per il servizio di reference, per l'accesso a Internet, per i costi del servizio di riproduzione, si vedano i precedenti paragrafi.

Biblioteche di Circoscrizione

Le otto biblioteche del Sistema bibliotecario urbano di Udine sorgono in sei Circoscrizioni udinesi e raccolgono un'utenza di base, non particolarmente specializzata, legata al proprio quartiere.

Qui si trovano i principali testi sia per le ricerche scolastiche della scuola dell'obbligo che per le letture più piacevoli. Ogni biblioteca ha anche una sezione per i più piccoli e tutto il materiale può essere dall'utente recuperato direttamente a scaffale perché è suddiviso per argomento secondo la classificazione decimale Dewey. La minore formalizzazione delle procedure per la consultazione e del prestito, l'ambiente più raccolto e la disponibilità degli operatori, contribuisce a facilitare un approccio molto amichevole alla struttura.

Tra i punti di forza di queste biblioteche vi è il prestito interbibliotecario dei libri posseduti dalla «Joppi» e delle altre Biblioteche di Circoscrizione, la cui circolazione incrementa l'utilizzo del patrimonio librario dell'intero Sistema urbano.

Presso le Biblioteche di Circoscrizione si svolgono varie attività culturali legate alla promozione del libro e della lettura.

Per le modalità di accesso e gli orari, per le operazioni di consultazione e di prestito, per il servizio di reference, si vedano i precedenti paragrafi.

1.1.6 1.6 Punti di accesso, recapiti e orari

L'utente può accedere liberamente ai seguenti servizi:

1. Consultazione in Sede Centrale (Ufficio Distribuzione e Sezione Friulana), in Sezione Moderna, in Sezione Musica, in Sezione Ragazzi e nelle otto biblioteche di circoscrizione;
2. Ascolto dei CD in Sezione Musica e visione dei DVD in Sezione Cinema;
3. Lettura dei periodici in Emeroteca.

Per tutti gli altri servizi è indispensabile l'iscrizione gratuita dell'utente.

Possono iscriversi alla Biblioteca tutti i cittadini residenti o domiciliati nella Regione Friuli Venezia Giulia.

L'iscrizione può essere effettuata nelle postazioni di iscrizione-prestito presso: Ufficio Distribuzione della Sede Centrale, Sezione Moderna, Sezione Ragazzi, Sezione Musica, Biblioteche di circoscrizione.

Per i non residenti o non domiciliati nella Regione Friuli Venezia Giulia è sufficiente che gli stessi dichiarino la Scuola/Università della Regione dove sono iscritti o l'Ente privato o pubblico del territorio regionale presso cui lavorano. Per casi particolari sarà necessaria l'autorizzazione del Direttore.

L'iscrizione avviene con le seguenti modalità:

1. compilazione del modulo d'iscrizione;
2. esibizione di un documento d'identità valido, o del permesso di soggiorno.

Per i minori di 18 anni è richiesta l'autorizzazione di chi esercita la potestà.

La persona che rappresenta un Ente dovrà effettuare l'iscrizione a proprio nome integrandola con i dati relativi all'Ente.

La Biblioteca Civica "V. Joppi" di Udine è aperta al pubblico tutti i giorni feriali secondo i seguenti orari:

- Sede Centrale (Palazzo Bartolini): da lunedì a giovedì 8.15-18.30; venerdì 8.15-13.30;
- Sezione Manoscritti e Rari (Palazzo Bartolini): da lunedì a giovedì 9.00-18.00; venerdì 9.00-13.00;
- Sezione Friulana (Palazzo Bartolini): da lunedì a giovedì 9.00-18.00; venerdì 9.00-13.00;
- Ufficio Prestiti Interbibliotecari (Palazzo Bartolini): da lunedì a venerdì ore 10.00-12.00;
- Servizio Fotocopie (Palazzo Bartolini): lunedì, mercoledì e venerdì 9.00-12.45; martedì e giovedì 9.00-17.00
- Sezione Moderna (ivi compresa Sezione Cinema ed Emeroteca, che rispettano gli stessi orari della Sezione Moderna in Sala Corgnali): lunedì 14.00-19.00; da martedì a venerdì ore 8.30-19.00; sabato ore 15.00-19.00;
- Sezione Musica (via Martignacco n. 146): da lunedì a venerdì 14.30-19.00; lunedì e mercoledì 9.00-12.00; sabato 9.00- 12.30;
- Sezione Ragazzi (Casa Pellis), orario estivo: lunedì e giovedì ore 10.00-12.00; 15.00-19.00; martedì e mercoledì 10-12.00; 16.00-18.00; venerdì 10.00-12.00.
- Orario invernale: lunedì, giovedì e sabato ore 15.00-19.00; martedì e venerdì dalle 15.00 alle 18.00; mercoledì 9.00-12.00 e 15.00-18.00.

Sistema Bibliotecario Urbano (le otto biblioteche di circoscrizione):

- 1^ Circoscrizione, via Chinotto 1, "Centro Est", lunedì, martedì, giovedì dalle 15.00 alle 18.00; mercoledì e venerdì dalle 8.30 alle 12.30.
- 2^ Circoscrizione, viale Martignacco, 146 "Rizzi San Domenico", lunedì, martedì, mercoledì dalle 14.30 alle 19.00; sabato dalle 9.00 alle 12.30. Via Joppi, 72 «Cormor San Rocco", martedì, mercoledì, giovedì dalle 15.00 alle 19.30, venerdì dalle 9.00 alle 12.30.

- 3^ Circoscrizione, viale Forze Armate, 4 “Laipacco San Gottardo”, lunedì e venerdì 9.00-12.30; da martedì a giovedì 15.00-18.20.
- 4^ Circoscrizione, via Pradamano 21 “Udine Sud”, lunedì 8.45-12.15; 15.00-18.20; martedì e giovedì 15.00-18.20; venerdì 8.45-12.15.
- 5^ Circoscrizione, via Veneto, 164 “Cussignacco”, lunedì 8.45-12.15 e 15.00-18.20; martedì, giovedì 15.00-18.20; sabato 8.45-12.15.
- 6^ Circoscrizione, via Santo Stefano 5 “San Paolo Sant’Osvaldo”, lunedì, martedì, giovedì 14.30-18.00; mercoledì 9.00-12.30; sabato 9.00-12.00.
- 7^ Circoscrizione, via Piemonte 84/7 “Udine Nord”, lunedì, martedì, giovedì 14.30-17.50; mercoledì, venerdì 9.00-12.30.

Gli indirizzi e-mail e i numeri di telefono delle singole sezioni della Biblioteca, nonché quello della Direzione, sono reperibili sulle pagine web della Biblioteca, raggiungibili sia da che da .

Nel mese di agosto la Sede Centrale (ivi comprese la Sezione Manoscritti e Rari, la Sezione Friulana e l’Ufficio Prestiti Interbibliotecari) e la Sezione Moderna (ivi comprese l’Emeroteca e le Sezioni Ragazzi e Cinema) chiudono alternativamente i propri servizi al pubblico per una settimana, in modo tale da garantire l’apertura di una parte della Biblioteca per tutto il periodo estivo.

Eventuali ulteriori chiusure, in occasione di particolari periodi dell’anno o per permettere l’esecuzione di complessi lavori manutentivi, possono essere decise dalla Direzione, in accordo con l’Amministrazione comunale.

Di ogni chiusura, riduzione o limitazioni dei servizi viene dato ampio e tempestivo avviso agli utenti da parte della Direzione, sia attraverso avvisi interni, sia attraverso messaggi di posta elettronica, almeno due giorni prima della chiusura o della limitazione del servizio, ad eccezione delle chiusure dovute a sciopero del personale, la cui partecipazione non può essere prevista. I cambiamenti d’orario più significativi vengono comunicati anche attraverso l’aggiornamento costante del sito web della Biblioteca Civica “V. Joppi” sulle pagine web della Biblioteca, raggiungibili sia da www.comune.udine.it che da .

Per altre notizie più generali ma allargate a tutto l’hinterland udinese, si rimanda al sito del Sistema bibliotecario dell’hinterland udinese ().

1.1.7 1.7 Il responsabile del servizio

Il Dirigente del Servizio è il dott. Romano Vecchiet.

CAPITOLO 2

2. STANDARD DI QUALITA' E DIRITTO DI RIMBORSO

2.1 2.1 Gli standard di qualità

Le modalità e i tempi per l'erogazione dei singoli servizi, intesi a regolare lo svolgimento delle attività della biblioteca a vantaggio della sua utenza, costituiscono altrettanti indici di misurazione e valutazione dei risultati conseguibili dalla Biblioteca Civica "V. Joppi" di Udine.

La Biblioteca si impegna progressivamente nel tempo a migliorare la qualità dei propri servizi, sulla base degli indicatori indicati, secondo un livello standard che dovrà essere concordato anche con le altre biblioteche del Sistema bibliotecario dell'hinterland udinese e delle altre biblioteche capoluogo di Provincia, nonché con riferimento agli "standard obiettivo dinamici" elaborati dalla Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia in attuazione dell'art. 5, comma 3, lettera b) della L.R. 25/2006:

1. indice di superficie (0,40 mq. ogni 10 abitanti);
2. indice di apertura (12 ore settimanali);
3. indice della dotazione di personale (0,50 ogni 2500 abitanti);
4. indice della dotazione documentaria (2,0 materiali x abitante, dotazione minima 4.000 documenti);
5. indice di prestito (1.0 prestiti per abitante);
6. indice di impatto (10% percentuale iscritti attivi sugli abitanti).

La Biblioteca si impegna a inserire mensilmente nel catalogo informatizzato n. 100 record bibliografici di documenti presenti nel catalogo cartaceo, anche attraverso lo spoglio di singoli periodici arretrati.

La Biblioteca si impegna altresì a catalogare per mettere immediatamente a disposizione dei propri lettori, anche attraverso la rete del Sistema bibliotecario urbano, n. 200 libri di recente acquisizione ogni mese.

La Biblioteca si impegna a rendere disponibili a scaffale i documenti rientrati dal prestito entro 12 ore.

Nell'ambito della promozione della lettura,la Biblioteca si impegna a realizzare un ciclo annuale di animazione della lettura per l'utenza più giovane che coinvolga le istituzioni scolastiche della città, e un ciclo di presentazioni di novità editoriali con cadenza settimanale (con eccezione del periodo estivo e natalizio).

Gli utenti della Biblioteca possono di volta in volta verificare se quanto indicato in questa Carta dei Servizi, corrisponde effettivamente a quanto viene offerto dalla Biblioteca.

2.2 2.2 Diritto al rimborso

Quando lo standard garantito non viene rispettato, gli utenti del servizio possono presentare reclamo in base alle modalità proposte nel capitolo “Reclami e suggerimenti” e la Biblioteca, una volta analizzato il reclamo, mette a disposizione una forma di indennizzo.

In particolare, nel caso di mancato rispetto delle modalità e dei tempi dei singoli servizi, si prevedono le seguenti forme di rimborso, tra cui i cittadini possono scegliere, anche in base alle disponibilità: - n. 1 libro edito dalla Biblioteca (per disponibilità titoli, si veda il sito della Biblioteca su e , link “Pubblicazioni”); - bonus per n. 20 fotocopie gratuite; - fornitura di un servizio integrativo o personalizzato (ad es. reference ad hoc).

CAPITOLO 3

3. RAPPORTI CON I CITTADINI

3.1 3.1 Reclami e suggerimenti

Tutti gli utenti possono segnalare eventuali disservizi riscontrati.

Sono previste procedure di reclamo per tutelare l'utente verso qualsiasi forma di disservizio o malfunzionamento che limiti o neghi la fruibilità dei servizi, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questa Carta dei Servizi.

Il reclamo può essere presentato dall'utente in via orale, per iscritto, via fax al numero 0432-271470, telefonicamente o via posta elettronica all'indirizzo email oppure mediante l'Ufficio Relazioni con il Pubblico - U.R.P via Lionello n. 1 - secondo piano, lato sud. Tel. 0432/271616-271621. Fax 0432/271355. Indirizzo e-mail:

Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità di colui che lo inoltra. In appendice è riportato un modulo per agevolare la presentazione di reclami e suggerimenti.

I reclami anonimi non saranno presi in considerazione

La Direzione della Biblioteca effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo.

La risposta indicherà i termini entro i quali avverrà, presumibilmente, la rimozione delle cause che hanno indotto al reclamo o, in alternativa, fornirà un'adeguata spiegazione dei motivi per cui non è possibile rimuovere le cause che hanno indotto al reclamo.

Tutti gli utenti possono fornire suggerimenti per migliorare i servizi erogati dalla Biblioteca, facendo riferimento agli stessi recapiti indicati per i reclami.

La presentazione di proposte in ordine all'organizzazione dei servizi può diventare punto qualificante di un maggiore e più diretto coinvolgimento degli utenti in vista di una piena collaborazione tra istituzioni e cittadini.

Il Direttore informa l'utente dell'accoglimento delle sue richieste o dei motivi del diniego entro 30 giorni dal ricevimento della proposta.

Gli indirizzi email e i numeri di telefono dei singoli uffici della Biblioteca, nonché quello della Direzione, sono reperibili sulle pagine web della Biblioteca, raggiungibili sia da www.comune.udine.it che da .

3.2 3.2 Indagini di soddisfazione

La Biblioteca rileva annualmente il grado di soddisfazione degli utenti, dandone conto sulla stampa e pubblicando alcuni dati salienti sul sito web della Biblioteca, nel quale saranno resi noti gli standard obiettivo dinamici regionali raggiunti nell'anno.

Inoltre la Biblioteca rende disponibili ogni anno sul suo sito web (raggiungibile sia da che da) informazioni relative a:

- il proprio bilancio di previsione;
- il proprio piano esecutivo di gestione;
- i dati sulle performance di servizio previste dalla Carta e rispetto agli standard obiettivo dinamici formulati dalla Regione;
- i risultati delle indagini effettuate per acquisire il giudizio degli utenti sui servizi erogati.

3.2.1 Rapporto con gli utenti

Il comportamento del personale della Biblioteca è improntato al rispetto, alla cortesia e alla disponibilità nei confronti dell'utente, nel rispetto del codice deontologico dei bibliotecari approvato dall'Associazione Italiana Biblioteche.

Comportamento degli utenti Ogni utente ha il diritto di usufruire dei servizi della Biblioteca osservando norme di buona educazione e corretto comportamento nei confronti del personale della Biblioteca e degli altri utenti.

In presenza di comportamenti non conformi a quanto appena precisato, il personale della Biblioteca, sentita la Direzione, ha facoltà di invitare l'utente ad uscire dalla Biblioteca.

In presenza di ripetute contestazioni di comportamenti non conformi da parte dell'utente, il Direttore può disporre la sospensione temporanea o permanente dal prestito e l'esclusione dall'accesso alla Biblioteca. Tale provvedimento dovrà essere motivato e comunicato per iscritto all'interessato.

CAPITOLO 4

Appendice - Modulo di reclamo e suggerimenti

Gentile utente, la preghiamo di compilare in ogni sua parte questo modulo che può essere consegnato o inoltrato via Internet () o via posta ordinaria direttamente alla Direzione della Biblioteca.

Reclami e suggerimenti:

- interruzione del servizio non motivata
- modulistica poco chiara
- personale poco cortese
- informazione insufficiente o errata
- eccessivi tempi di attesa
- mancato rispetto dei tempi
- mancato rispetto degli standard della Carta dei Servizi
- altro (specificare)

Potrebbe fornire una breve descrizione del reclamo?

. . . . . .

. . . . . .

Ha suggerimenti per la semplificazione del servizio?

. . . . . .

. . . . . .

Il reclamo riguarda un servizio a pagamento

- sì
- no

Eventuale richiesta di risarcimento (solo nel caso di servizio a pagamento):

……..

……

Vuole invece esprimere un apprezzamento sui servizi della Biblioteca?

……..

……

La Biblioteca s'impegna a fornire risposta entro 30 giorni lavorativi dalla data di presentazione.

- Nome _____
- Cognome _____
- indirizzo _____
- e-mail _____
- telefono _____
- data _____
- firma _____

Indicando le proprie generalità l'utente dà l'assenso al trattamento dei dati personali ai sensi del D.lgs n. 196 del 30.06.2003 in materia di privacy; tali dati verranno utilizzati esclusivamente per l'invio di comunicazioni relative al presente reclamo e non verranno comunicati a terzi per alcun motivo.

Il Responsabile del trattamento dati è ……..

Sappi che

le pagine HTML che leggi sono editate su Google doc e grazie ad un plugin () vengono inviate ad un repository su Github già trasformate in linguaggio RST pronte per essere compilate su Read the Docs.