

biblioteca della Toscana
Pietro Leopoldo



CARTA DEI SERVIZI

Indice:

1. Quadro normativo

2. Sede

3. Accesso alla Biblioteca

3.1 *Iscrizione*

3.2 *Orari e contatti*

4. Utenti della Biblioteca

5. Patrimonio

5.1 *Sezione Biblioteca dell'identità toscana*

5.2 *Sezione Biblioteca di Novoli*

5.3 *Sezioni speciali*

5.4 *Fondi speciali*

6. Attività

6.1 *Servizio di lettura e consultazione in sede*

6.2 *Servizio di prestito*

6.2.1 *Prestito per gli utenti interni*

6.2.2 *Prestito sulla scrivania*

6.2.3 *Prestito lungo*

6.2.4 *Prestito per gli utenti esterni*

6.2.5 *Prestito breve*

6.2.6 *Prenotazioni*

6.2.7 *Documenti esclusi dal prestito*

6.2.8 *Ritardo nella restituzione dei documenti*

6.2.9 *Smarrimento, danneggiamento o mancata restituzione dei documenti in prestito*

6.2.10 *Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti*

6.2.11 *Prestito interbibliotecario e fornitura documenti all'interno della rete COBIRE*

6.2.12 *Prestito interbibliotecario e fornitura documenti con strutture documentarie SDIAF, SDIMM, Reanet, Ponet e Bibliolandia*

6.2.13 *Prestito interbibliotecario e fornitura documenti con strutture documentarie regionali – progetto Libri in rete*

6.2.14 *Prestito interbibliotecario e fornitura documenti con strutture documentarie nazionali e internazionali*

6.3 *Servizi di informazione e documentazione*

6.3.1 *Servizi di consulenza e informazione anche a distanza*

6.3.2 *Catalogo in linea*

- 6.3.3 Servizi di spazio personale sul catalogo in linea*
- 6.3.4 Consultazione banche dati e risorse elettroniche*
- 6.3.5 Servizi di riproduzione e stampa*

6.4 Prodotti informativi

- 6.4.1 I prodotti informativi disponibili sul sito web per tutti gli utenti*
- 6.4.2 I prodotti informativi redatti per l'uso interno agli uffici regionali*

6.5 Iniziative pubbliche

6.6 Acquisizioni

- 6.6.1 Proposte di acquisto, dono e scambio*
- 6.6.2 Scarto documenti*

6.7 Servizi telematici e multimediali

- 6.7.1 Accesso a Internet*
- 6.7.2 Accesso alla rete elettrica e wifi*

6.8 Servizi a distanza

- 6.8.1 Informazioni telefoniche*
- 6.8.2 Richieste via posta elettronica*
- 6.8.3 Servizi tramite spazio personale*
- 6.8.4 Servizi di prestito digitale*

6.9 Deposito legale

6.10 Distribuzione di pubblicazioni regionali

7. Cooperazione interbibliotecaria

- 7.1 Cobire*
- 7.2 SBN*
- 7.3 ACNP*
- 7.4 Rete delle Biblioteche dei Consigli regionali*
- 7.5 DFP*
- 7.6 Cooperazione regionale e nazionale*

8. Qualità

- 8.1 Qualità del catalogo della Biblioteca*
- 8.2 Focus del controllo di qualità*

9. Indicatori di qualità

10. Diritti e doveri

- 10.1 Doveri dell'amministrazione*
- 10.2 Doveri del personale*
- 10.3 Diritti e impegni degli utenti*

11. Suggerimenti e reclami

12. 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";

Deliberazione UP 24 settembre 2015, n. 73, "Intesa tra l'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale e la Giunta regionale della Toscana per l'unificazione delle Biblioteche del Consiglio e della Giunta regionale."

Delibera GR del 58 settembre 2015, n. 902, "Intesa tra l'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale e la Giunta regionale della Toscana per l'unificazione delle Biblioteche del Consiglio e della Giunta regionale."

Deliberazione UP del 2 dicembre 2015, n. 111, "Disciplinare di organizzazione del Coordinamento delle biblioteche e strutture documentarie della Regione Toscana (COBIRE) a seguito della riunificazione delle Biblioteche del Consiglio e della Giunta regionale".

Regolamento interno sul funzionamento della Biblioteca della Toscana Pietro Leopoldo 23 giugno 2020 n. 31

2. SEDE

La sede della Biblioteca è a Firenze in Piazza dell'Unità italiana, 1 in Palazzo Cerretani. La Biblioteca è dotata di n. 34 posti lettura, 11 postazioni relax e di 9 postazioni internet. L'estensione della Biblioteca è di complessivi 2.032 mq di cui 623 mq sono accessibili agli utenti.

La sede distaccata di Novoli si trova in Via di Novoli, 26, Palazzo B, piano VI, all'interno del Centro direzionale della Giunta regionale. La biblioteca è dotata di n. 20 posti a sedere e di 3 postazioni internet. L'estensione della Biblioteca è di complessivi 320 mq di cui 150 mq sono accessibili agli utenti.

I locali delle due sedi non presentano barriere architettoniche.

3. ACCESSO ALLA BIBLIOTECA

L'accesso alla Biblioteca è libero e garantito a tutti durante gli orari di apertura. La Biblioteca è aperta agli utenti interni (componenti degli organi regionali, anche cessati dal mandato, i consiglieri regionali, anche cessati dal mandato, e i dipendenti del Consiglio regionale, della Giunta regionale e degli enti regionali, personale di altri enti pubblici equiparati all'utenza interna) e a tutti gli utenti esterni (cittadini, ricercatori, studenti etc.).

Per accedere alla Biblioteca l'utente esterno deve consegnare un documento di identità in corso di validità alla portineria.

Nelle sale della Biblioteca non possono essere introdotti cartelle, borse, zaini etc. Gli utenti possono utilizzare gli armadietti provvisti di chiave che si trovano nel guardaroba all'ingresso della Biblioteca. Gli utenti sono tenuti a liberare gli armadietti al termine della loro visita.

Il personale, a chiusura della biblioteca, può verificare che tutti gli armadietti siano lasciati liberi. Gli oggetti eventualmente reperiti dal personale sono posti in buste e contrassegnati con il numero dell'armadietto corrispondente e la data in cui sono stati rinvenuti. La consegna del materiale prelevato può avvenire in seguito alla consegna della chiave dell'armadietto corrispondente.

La biblioteca consiglia vivamente gli utenti di non lasciare all'interno degli armadietti oggetti di valore e documenti personali.

La biblioteca invita comunque gli utenti a non lasciare incustoditi i propri oggetti personali presso le postazioni di lettura e studio.

Il personale raccoglie gli oggetti smarriti al fine di restituirli al legittimo proprietario e, nel frattempo, li conserva presso il bancone di accoglienza e alla fine di ogni anno vengono consegnati dalla biblioteca alla Polizia Municipale di Firenze.

Nel caso di rinvenimento di documenti la biblioteca contatta l'interessato invitandolo a presentarsi per il ritiro. Trascorsi 15 giorni dalla comunicazione, i documenti vengono consegnati alla Polizia Municipale del Comune di Firenze.

3.1 Iscrizione

Per usufruire dei servizi della biblioteca è necessario essere iscritti. L'iscrizione è gratuita, immediata e richiede la presentazione di un documento di riconoscimento in corso di validità; i dipendenti e i collaboratori di Regione Toscana possono presentare il badge. I dati personali degli utenti sono trattati in conformità alle prescrizioni del Reg. UE 2016/679.

L'iscrizione può essere effettuata in sede, compilando un modulo prestampato, oppure da remoto all'indirizzo:

<http://www.consiglio.regione.toscana.it/Biblioteca/default.aspx?nome=ISCRIZIONE&idc=61>

inviandolo per e-mail all'indirizzo biblioteca@consiglio.regione.toscana.it insieme alla copia di un documento di identità.

I minori di 14 anni possono iscriversi alla biblioteca solo se autorizzati dal genitore o da chi ne esercita la potestà, che dovrà sottoscrivere il modulo di iscrizione.

L'accesso e la permanenza dei minori nei locali delle biblioteche sono sotto esclusiva responsabilità dei genitori o tutori.

3.2 Orari e contatti

L'orario di apertura della sede principale in Piazza dell'Unità è dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 17:00.

La sede di Novoli è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00.

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

Contatti:

Numero telefonico: 055 238 7799/7819/7017

Sede di Novoli: 055 438 3947

Indirizzo di posta elettronica: biblioteca@consiglio.regione.toscana.it

PEC: consiglioregionale@postacert.toscana.it

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

4. UTENTI DELLA BIBLIOTECA

La Biblioteca individua due tipologie di utenti:

1) utenti interni (i consiglieri, gli assessori regionali, tutti i componenti degli organi regionali, anche cessati dal mandato, i dipendenti del Consiglio regionale, della Giunta regionale e degli enti regionali, il personale di altri enti pubblici equiparati all'utenza interna).

2) utenti esterni

a) biblioteche toscane, nazionali e internazionali

b) privati cittadini, enti pubblici, ricercatori, studenti etc.

5. PATRIMONIO

La biblioteca possiede circa 180.000 monografie, 200 periodici cartacei e centinaia di periodici elettronici, numerose banche dati giuridiche e specialistiche principalmente su temi inerenti la Pubblica Amministrazione e le scienze sociali: quindi diritto, economia, scienza politica, sociologia, demografia, scienze dell'educazione e della formazione, statistica, scienze della comunicazione e tutto quanto attiene alle materie di competenza della Regione Toscana, indicate nell'art. 117 c.3 della Costituzione.

La biblioteca rappresenta anche la memoria della vita istituzionale della Regione Toscana: conserva e diffonde tutte le pubblicazioni prodotte dall'ente.

Oltre a queste raccolte sono presenti numerosi fondi e sezioni specializzate.

L'intero patrimonio è consultabile sul catalogo in linea all'indirizzo:

<https://cobire.sebina.it/opac/.do>

L'intera collezione è ammessa al prestito, con alcune limitazioni su alcune tipologie di documenti o fondi.

5.1 Sezione Biblioteca dell'identità toscana

La sezione costituisce una ricca fonte di informazione e divulgazione sui vari aspetti del territorio toscano, documentato in ogni aspetto della realtà, della storia, dell'ambiente, della società, dell'arte, delle tradizioni, delle attività, dell'economia, della vita sociale e culturale della Regione. Si tratta di oltre 30.000 documenti, il cui nucleo originario è rappresentato dalla collezione donata al Consiglio regionale nel 2002 da Giorgio Mugnaini, studioso di storia locale. Il Fondo a lui intestato consiste in una collezione realizzata in più di 40 anni ad iniziare dagli anni '60 del '900 di documenti inerenti alla Toscana e in particolare a ciascuno dei suoi 287 Comuni.

La sezione è collocata all'interno della sede principale in Piazza dell'Unità italiana, 1 – Firenze

5.2 Sezione Biblioteca di Novoli

L'attuale sezione di Novoli conserva, nella sua sede originaria, il patrimonio della ex Biblioteca della Giunta regionale, che, nata nel 1977 come struttura documentaria di supporto agli uffici della Giunta, è stata unita alla Biblioteca del Consiglio nel 2015. Raccoglie libri e periodici sulle materie di competenza della Giunta regionale e cura la raccolta e la diffusione delle pubblicazioni e dei materiali prodotti dalla Giunta e dalle agenzie regionali ed enti dipendenti dalla Regione Toscana.

La sezione è collocata in Via di Novoli, 26, Firenze - Palazzo B, piano VI.

Orario di apertura:

ore 10:00 – 12:00 dal lunedì al venerdì

5.3 Sezioni speciali

Sezioni distaccate

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 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. È uno strumento a disposizione del servizio sanitario regionale e dei cittadini, delle associazioni e dei privati che vogliono realizzare interventi salutistici nei confronti dei cittadini.

Sezione ammessa al prestito.

Si trova in:

Via Taddeo Alderotti, 26/n, Firenze

I testi possono essere richiesti al personale della biblioteca

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

I testi possono essere richiesti al personale della biblioteca

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

Sezione non ammessa al prestito.

Si trovano presso le sedi degli uffici del Genio civile su tutto il territorio regionale.

5.4 Fondi speciali

Fondo speciale Pari opportunità

Il Fondo speciale pari opportunità è costituito dal materiale proveniente dal Centro di documentazione della Commissione regionale per le pari opportunità e consta di circa 4.000 documenti su vari supporti e sulle seguenti materie: studi di genere, la condizione delle donne, la scrittura femminile, le tematiche transgender, la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, la prevenzione della violenza di genere, i classici del femminismo.

Fondo ammesso al prestito.

Il Fondo è collocato all'interno della sede principale in Piazza dell'Unità italiana, 1 – Firenze

Fondo speciale sui mezzi di informazione e comunicazione

E' costituito dal materiale proveniente dal Centro di documentazione sui media del Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana (Corecom) e possiede circa 1.500 documenti sulle seguenti materie: teorie e tecniche della comunicazione e dell'informazione, diritto della comunicazione e dell'informazione, comunicazione pubblica e politica, stampa e pubblicità, radio e televisione, nuove tecnologie della comunicazione, Corecom Toscana, minori e media.

Fondo ammesso al prestito.

Il Fondo è collocato all'interno della sede principale in Piazza dell'Unità italiana, 1 – Firenze

Fondo Pubblicazioni regionali

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

Fondo ammesso al prestito.

Il Fondo è suddiviso sulle sedi di Piazza dell'Unità e di Via di Novoli, 26, Firenze

Fondo Statistica

Raccolta di oltre 3.000 volumi di statistica, in prevalenza ISTAT conservata presso la sezione di Novoli.

Fondo ammesso alla sola consultazione.

Il Fondo è collocato in Via di Novoli, 26, Firenze

Fondo Beni culturali

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

Fondo ammesso al prestito.

Il Fondo è collocato nel magazzino di Via di Novoli, 22, Firenze

Da richiedere al personale della biblioteca

Fondo ex ARSIA

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

Fondo ammesso al prestito.

Il Fondo è collocato nel magazzino di Via di Novoli, 22, Firenze

Da richiedere al personale della biblioteca

Fondo Mastellone

Raccoglie oltre 3.000 volumi della biblioteca privata del Prof. Salvo Mastellone che trattano la storia del pensiero politico, delle dottrine politiche, delle scienze regionali, del federalismo, dell'Europa, della democrazia ma anche degli esuli politici e dell'emigrazione.

Fondo ammesso al prestito.

Il Fondo è collocato all'interno della sede principale in Piazza dell'Unità italiana, 1 – Firenze

Fondo miniere

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

Fondo ammesso al prestito.

Il Fondo è collocato in Via di Novoli, 26, Firenze

Fondo Museo Casa Rodolfo Siviero

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

Fondo non ammesso al prestito. Per la consultazione rivolgersi al personale della biblioteca.

Il Fondo è collocato in Via Lungarno Serristori, 1-3 – Firenze

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.

Fondo ammesso al prestito con limitazioni.

Il Fondo è collocato nel magazzino di Via di Novoli, 22, Firenze

Fondo Saccati Strozzi

Fondo Saccati Strozzi: 728 documenti appartenuti alla famiglia Saccati Strozzi, precedente proprietaria del Palazzo adesso sede della Giunta regionale.

Sezione non ammessa al prestito. Per la consultazione rivolgersi al personale della biblioteca.

Il Fondo è collocato in Piazza Duomo, 1 - Firenze

Fondo Progetti di Valutazione di impatto ambientale (VIA)

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

Fondo non ammesso al prestito. Per la consultazione rivolgersi al personale della biblioteca.

Il Fondo è collocato nel magazzino di Via di Novoli, 22, Firenze

Fondo Toscani all'estero

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

Fondo ammesso al prestito.

Il Fondo è collocato in Via di Novoli, 26, Firenze

Fondo librerie antiquarie

1.857 cataloghi di librerie e di aste di libri, manoscritti, autografi, repertori e bibliografie antichi e moderni.

Fondo ammesso al prestito.

Il Fondo è collocato nel magazzino di Via di Novoli, 22, Firenze

Da richiedere al personale della biblioteca

Fondo Olschki

Catalogo Libreria Antiquaria Olschki: 90.000 schede raccolte in 3 schedari in concessione alla Regione Toscana.

Fondo non ammesso al prestito.

Il Fondo è collocato in Via Farini, 9 – Firenze

6. ATTIVITA'

Gli utenti sono tenuti a collaborare al buon funzionamento della Biblioteca rispettandone le regole e adottando comportamenti che non pregiudichino la fruizione, collettiva e continuativa, dei servizi e si adoperano per la conservazione degli arredi, dei documenti e delle attrezzature, rispettando la destinazione dei locali.

6.1 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 nei magazzini della Biblioteca vanno invece richiesti al personale addetto.

L'accesso al magazzino non è consentito al pubblico, salvo casi particolari.

I documenti conservati presso gli uffici regionali 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.

6.2 Servizio di prestito

6.2.1 Prestito per gli utenti interni

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

Può richiedere in prestito fino a 10 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, nei seguenti modi:

- recandosi in biblioteca
- telefonando alla stessa (055 238 7799/7819/7017 – sede di Novoli 055 438 3947)
- inviando una mail (biblioteca@consiglio.regione.toscana.it)

6.2.2 Prestito sulla scrivania

Gli utenti interni possono inoltrare una richiesta di prestito dalla loro postazione e ricevere i documenti direttamente sulla loro scrivania attraverso il servizio di posta interna. E' sufficiente scrivere a biblioteca@consiglio.regione.toscana.it indicando l'indirizzo preciso del proprio ufficio.

Gli utenti riceveranno la busta con il libro e il modulo di prestito da firmare per la presa in carico e da restituire alla biblioteca. La restituzione del volume potrà avvenire sempre mediante la posta interna, inviando contestualmente una e-mail alla biblioteca indicando che il volume è in corso di restituzione.

6.2.3 Prestito lungo

Per i volumi richiesti dagli uffici del Consiglio e della Giunta che hanno necessità di utilizzare i documenti per lunghi periodi, la biblioteca può attivare il prestito lungo, pari a 90 giorni, eventualmente prorogabile. Dopo tale periodo il volume dovrà essere restituito alla biblioteca. I documenti in prestito lungo non sono prenotabili.

6.2.4 Prestito per gli utenti esterni

Gli utenti esterni sono ammessi al prestito previa iscrizione gratuita alla Biblioteca per la quale si richiede un documento di identità in corso di validità.

Per facilitare le operazioni di iscrizione è possibile scaricare il modulo dal sito:
<http://www.consiglio.regione.toscana.it/Biblioteca/default.aspx?nome=ISCRIZIONE&idc=61>
Il modulo compilato può essere consegnato in sede o inviato per e-mail all'indirizzo
biblioteca@consiglio.regione.toscana.it.

Si possono richiedere in prestito fino a 10 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, nei seguenti modi:

- telefonando ai seguenti numeri: 055 238 7799/7819/7017 – sede di Novoli 055 438 3947
- inviando una mail (biblioteca@consiglio.regione.toscana.it)
- recandosi in biblioteca

6.2.5 Prestito breve

Per alcune tipologie di materiali, solitamente escluse dal prestito, (manuali, codici etc.), è possibile richiedere il prestito breve dal venerdì al lunedì oppure in altri giorni per la durata di 3 giornate lavorative. Per gli utenti interni il prestito breve ha la durata di 7 giorni.

6.2.6 Prenotazioni

Il materiale già in prestito può essere prenotato dall'utente interno o esterno recandosi in biblioteca, telefonando alla stessa (055 238 7799/7819/7017 – sede di Novoli 055 438 3947), inviando una mail (biblioteca@consiglio.regione.toscana.it) o tramite lo spazio personale presente nel catalogo in linea (<https://cobire.sebina.it/opac/.do>).

Si possono prenotare fino a 10 documenti alla volta.

Non appena il volume prenotato risulta rientrato dal prestito, l'utente viene avvertito tramite mail. Dal momento della comunicazione il volume rimarrà presso il banco della consultazione per 10 giorni, trascorsi i quali il documento, se non ritirato, verrà reso disponibile per altri utenti.

6.2.7 Documenti esclusi dal prestito

Sono esclusi dal prestito:

- i materiali di consultazione generale
- i periodici
- i codici, le raccolte di legislazione e giurisprudenza e i manuali pubblicati negli ultimi due anni (anno in corso e precedente)
- le fonti normative ufficiali
- i grandi formati
- le pubblicazioni ISTAT conservate presso la sede di Novoli
- i fondi speciali e i volumi per i quali non è ammessa la circolazione
- tutti i materiali facilmente deteriorabili o di particolare pregio bibliografico

La biblioteca in casi particolari può autorizzare il prestito, per un periodo di breve durata, di documenti normalmente non ammessi al prestito.

6.2.8 Ritardo nella restituzione dei documenti

In caso di ritardo nella restituzione, la biblioteca invia all'utente uno o più solleciti. Dopo 10 solleciti l'utente verrà disabilitato dai servizi di prestito fino all'avvenuta restituzione.

6.2.9 Smarrimento, danneggiamento o mancata restituzione 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.

6.2.10 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 e internazionale con i quali esiste un rapporto di cooperazione basato sulla reciproca gratuità del prestito.

6.2.11 Prestito interbibliotecario e fornitura documenti all'interno della rete COBIRE

Per i volumi, le parti di volumi e gli articoli non presenti in biblioteca gli utenti (interni e esterni) 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://cobire.sebina.it/opac/.do>).

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

La durata del prestito è di 45 giorni.

L'utente può richiedere in prestito fino a 10 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 10 richieste a settimana.

6.2.12 Prestito interbibliotecario e fornitura documenti con strutture documentarie SDIAF, SDIMM, Reanet, Ponet e Bibliolandia

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, della provincia di Pisa e del sistema bibliotecario provinciale di Prato.

Il servizio di corriere è bisettimanale nella sede di Piazza dell'Unità e settimanale nella sede di Novoli.

La durata del prestito, nonché le eventuali proroghe, dipendono dalla biblioteca prestante.

L'utente può richiedere in prestito fino a 10 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 10 richieste a settimana.

6.2.13 Prestito interbibliotecario e fornitura documenti con strutture documentarie regionali – Progetto Libri in rete

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

La durata del prestito, nonché le eventuali proroghe, dipendono dalla biblioteca prestante.

L'utente può richiedere in prestito fino a 10 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 10 richieste a settimana.

6.2.14 Prestito interbibliotecario e fornitura documenti con strutture documentarie nazionali e internazionali

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

La durata del prestito, nonché le eventuali proroghe, dipendono dalla biblioteca prestante.

L'utente può richiedere in prestito fino a 10 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 10 richieste a settimana.

A condizioni di reciproca gratuità la biblioteca può inviare materiale richiesto dalle altre biblioteche presenti sul territorio nazionale e internazionale il prestito e/o la fornitura di documenti tramite posta raccomandata con ricevuta di ritorno.

Sono esclusi dal prestito interbibliotecario extra-regionale i volumi della collezione giuridica pubblicati negli ultimi due anni (anno in corso e precedente).

6.3 Servizi di informazione e documentazione

6.3.1 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 informative fornite dalle biblioteche e centri di documentazione con i quali esistono rapporti di cooperazione.

Le richieste possono essere dirette:

- per posta elettronica (biblioteca@consiglio.regione.toscana.it)
- per via telefonica (055 238 7799/7819/7017 – sede di Novoli 055 438 3947)
- tramite lo spazio personale presente nel catalogo in linea (<https://cobire.sebina.it/opac/.do>).

6.3.2 Catalogo in linea

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

<https://cobire.sebina.it/opac/.do>

Le opere, sia cartacee che digitali, 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".

Un'opzione del catalogo consente la ricerca degli ultimi documenti arrivati in biblioteca e nell'intera rete COBIRE.

Il catalogo è consultabile anche tramite la App COBIRE disponibile su GooglePlay e AppleStore.

6.3.3 Servizi di spazio personale sul catalogo in linea

L'utente iscritto alla biblioteca può accedere a un proprio spazio personale riservato utilizzando Spid (Sistema pubblico di identità digitale). E' sufficiente andare alla pagina del catalogo in linea:

<https://cobire.sebina.it/opac/.do>

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

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

6.3.4 Consultazione banche dati e risorse elettroniche

In una sezione ad accesso riservato la Biblioteca mette a disposizione degli utenti interni numerose risorse in linea utili allo svolgimento dell'attività lavorativa dell'ente: quotidiani 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@consiglio.regione.toscana.it.

Alcune risorse in linea in abbonamento possono essere consultate dagli utenti esterni soltanto in sede mediante il supporto del personale addetto.

6.3.5 Servizi di riproduzione e stampa

I documenti di proprietà della biblioteca possono essere riprodotti nel rispetto della normativa vigente sul diritto di autore e senza fini di lucro mediante le attrezzature disponibili in sede o mediante riproduzione fotografica con mezzo proprio, senza flash, stativi o treppiedi, di documenti, secondo quanto previsto dal Codice dei beni culturali e del paesaggio.

La riproduzione è in bianco e nero.

La stampa è al momento gratuita ed è possibile stampare fino a un massimo di 20 pagine al giorno. Si invitano gli utenti a fare un uso consapevole delle stampe in modo da poter garantire la gratuità di questo servizio anche in futuro.

Per limitare l'impatto ambientale le riproduzioni possono essere salvate su penna usb invece che essere stampate.

6.4 Prodotti informativi

La biblioteca produce numerosi prodotti informativi: alcuni sono d'interesse generale e vengono pubblicati sul [sito della biblioteca](#), altri sono per l'uso interno agli uffici e vengono inviati ad una mailing list predefinita o conservati sulla intranet in un'area riservata.

6.4.1 I prodotti informativi disponibili sul sito web per tutti gli utenti

- *Segnalazioni dal web*: è un bollettino mensile in cui vengono brevemente riportate attualità normative di interesse generale o regionale tratte dalla Gazzetta ufficiale della Repubblica italiana; vengono inoltre segnalati documenti e articoli apparsi su siti web inerenti al diritto (pubblico e regionale in primis) e su periodici elettronici giuridici liberamente consultabili on line costantemente monitorati. Il bollettino è disponibile in formato pdf.
- *Le novità*: presentano mensilmente una lista dinamica di 20 libri, arricchiti con copertine e abstract, che sono selezionati tra i più recenti giunti in biblioteca. 10 libri sono di argomento giuridico o d'attualità e 10 sono di argomento toscano.
- *Bibliografie*: ogni mese viene proposta un'approfondita rassegna bibliografica su tematiche giuridiche o d'attualità o di cultura toscana. Le bibliografie segnalano libri e articoli presenti in catalogo e sono uno strumento pensato per chi vuole indagare meglio un tema d'interesse. Le bibliografie sono disponibili in formato pdf.
- *Proposte di lettura*: sono uno strumento di informazione bibliografica mensile più snello e rapido rispetto alle bibliografie. Si presentano fortemente integrate col catalogo come liste dinamiche di documenti arricchiti con le copertine, gli abstract e la possibilità di commento e condivisione sui social network. Le proposte di lettura affrontano temi d'attualità e temi riguardanti la Toscana.
- *Newsletter*: la newsletter ogni mese aggiorna su attività e prodotti della Biblioteca.
- *Raccolte normative per materia*: La biblioteca collabora con il Settore Assistenza giuridica e legislativa per la realizzazione delle Raccolte normative per materia sia nella fase di ricerca della documentazione, poi scrupolosamente vagliata dai funzionari legislativi, sia nella fase di redazione sul web. Le raccolte normative monotematiche, snello strumento utile per una rapida consultazione da parte dei Consiglieri e degli uffici e per coloro che ne sono interessati, contengono i link alle principali disposizioni della Comunità europea, dello Stato e della Regione Toscana e alle principali sentenze della Corte di Giustizia europea e della Corte costituzionale.
- *Zoom periodici*: è un bollettino mensile di articoli di periodici cartacei e digitali sia sui temi toscani che giuridici.
- *E-book del mese*: ogni mese viene suggerita la lettura di un e-book sui temi giuridici o toscani.
- *Letture digitali*: suggerimenti bibliografici mensili di contributi digitali.
- *La Toscana per i più piccoli*: rubrica dedicata ai piccoli lettori per far conoscere loro la biblioteca

6.4.2 I prodotti informativi redatti per l'uso interno degli uffici regionali

- *In Biblioteca per le Commissioni*: è un bollettino semestrale che raccoglie le indicazioni bibliografiche di libri e articoli, cartacei e digitali, inserite a catalogo che trattano le materie d'interesse delle Commissioni consiliari. Il bollettino, inviato ai membri di ciascuna Commissione e ai funzionari di riferimento, offre un quadro sintetico di quanto è disponibile sulle materie d'interesse delle diverse Commissioni.
- *Bollettini periodici per gli uffici regionali*: estrazione di articoli, monografie e risorse elettroniche utili allo svolgimento delle attività degli uffici regionali, inviati semestralmente.

6.5 Iniziative pubbliche

La biblioteca organizza incontri pubblici su temi giuridici o di argomento toscano al fine di favorire la crescita culturale delle comunità regionale, prevedendo cicli di incontri, presentazione di libri, visite guidate alla biblioteca e a Palazzo Cerretani e corsi di aggiornamento sull'uso delle banche dati giuridiche e sulla documentazione pubblica rivolti agli utenti interni.

6.6 Acquisizioni

La Biblioteca incrementa le proprie raccolte mediante acquisizioni, doni e scambi di documenti sulle materie di competenza della Regione Toscana e sul patrimonio storico-artistico, socio-culturale e geo-ambientale della Toscana.

6.6.1 Proposte di acquisto, doni e scambi

Gli utenti della biblioteca possono presentare proposte di nuove acquisizioni che saranno vagliate in base alla coerenza con le collezioni e alle disponibilità economiche. Nel caso in cui la proposta sia presentata da consiglieri, assessori, dirigenti del Consiglio e della Giunta regionale, i responsabili di procedimento competenti per materia provvedono all'ordine, previa la verifica di compatibilità con le materie di competenza della biblioteca. Anche i doni e gli scambi saranno vagliati a cura del personale della biblioteca.

6.6.2 Scarto documenti

La Biblioteca periodicamente effettua una revisione delle proprie raccolte e propone al proprio dirigente un elenco di documenti da destinare allo scarto perché obsoleti, deteriorati o incoerenti con la raccolta, secondo quanto previsto dal Regolamento interno di amministrazione e contabilità.

6.7 Servizi telematici e multimediali

6.7.1 Accesso a Internet

Il servizio è rivolto a tutti gli utenti i quali possono usufruire delle 9 postazioni internet collocate in biblioteca. E' inoltre possibile scaricare documenti e salvare su pennette usb; è inoltre possibile stampare su carta: la riproduzione è in bianco e nero.

Per evitare problemi derivanti dalle infezioni di virus informatici non è consentito utilizzare nessun tipo di software diverso da quelli installati a cura 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 attività ritenute offensive e non appropriate alle finalità della biblioteca.

6.7.2 Accesso alla rete elettrica e wifi

Gli utenti possono utilizzare la rete elettrica per alimentare i propri dispositivi (telefoni, cellulari, lettori e-book, tablet etc.), purché a norma, e possono collegarsi alla rete wifi della biblioteca cui ci si può connettere attraverso autenticazione oppure usando il proprio account Facebook. Il collegamento è gratuito e ha la durata di 4 ore giornaliere rinnovabili di ulteriori 4.

La sede di Novoli non offre il servizio wifi.

6.8 Servizi a distanza

6.8.1 Informazioni telefoniche

Durante l'orario di apertura al pubblico gli utenti possono chiamare la biblioteca ai numeri 055 238 7799/7819/7017 o la sede di Novoli 055 438 3947 per ottenere:

- informazioni sui servizi della biblioteca
- informazioni sui documenti posseduti
- informazioni sulla disponibilità dei documenti
- la proroga dei prestiti
- la prenotazione dei volumi in prestito
- servizi di consulenza e informazione bibliografica, legislativa e giurisprudenziale

6.8.2 Richieste via posta elettronica

Scrivendo all'indirizzo di posta elettronica della biblioteca biblioteca@consiglio.regione.toscana.it si possono ottenere i seguenti servizi:

- informazioni sui servizi della biblioteca
- informazioni sui documenti posseduti
- informazioni sulla disponibilità dei documenti
- la proroga dei prestiti
- la prenotazione dei volumi in prestito
- servizi di consulenza e informazione bibliografica, legislativa e giurisprudenziale

6.8.3 Servizi tramite spazio personale

Accedendo allo spazio personale dell'utente presente sul catalogo in linea all'indirizzo: <https://cobire.sebina.it/opac/.do> l'utente iscritto alla Biblioteca può usufruire in autonomia dei seguenti servizi:

- la prenotazione dei volumi in prestito
- la richiesta di prestito intersistemico e fornitura documenti COBIRE
- servizio di fornitura documenti
- creazione e conservazione di bibliografie personalizzate
- consultazione della propria situazione utente

6.8.4 Servizi di prestito digitale

L'utente iscritto può fruire del prestito digitale tramite il catalogo. La durata del prestito è di 14 giorni e si possono prendere in prestito un massimo di due libri digitali alla volta. Si possono inoltre prenotare libri elettronici già in prestito ad altri utenti.

Per un miglior utilizzo del servizio la biblioteca ha provveduto a realizzare alcuni tutorial specifici sugli e-book.

6.9 Deposito legale

La Biblioteca 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 Regione Toscana. Le pubblicazioni, in triplice copia, vengono conservate presso la biblioteca e inviate ai tre istituti depositari.

6.10 Distribuzione di pubblicazioni regionali

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

La biblioteca conserva copie residue di pubblicazioni regionali, 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@consiglio.regione.toscana.it.

La biblioteca è anche punto di distribuzione gratuita dei volumi dell'Edizioni dell'Assemblea, insieme all'URP del Consiglio.

I cittadini possono richiedere le pubblicazioni d'interesse, fino a esaurimento della tiratura, direttamente dal web sulla pagina delle Edizioni dell'Assemblea (<http://www.consiglio.regione.toscana.it/EdA/default?idc=40>) e ritirarle successivamente in biblioteca.

7. COOPERAZIONE INTERBIBLIOTECARIA

7.1 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 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.

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

<https://cobire.sebina.it/opac/.do>

7.2 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>

7.3 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 e inviare ad altre biblioteche copie, anche in formato digitale, di articoli di periodici non posseduti dalla Biblioteca, riducendo quindi la spesa destinata agli abbonamenti e ampliando l'offerta informativa.

<https://acnpsearch.unibo.it/>

7.4 RETE DELLE BIBLIOTECHE DEI CONSIGLI REGIONALI

La biblioteca partecipa alla rete delle biblioteche consiliari al fine di condividere i patrimoni e potenziare i servizi offerti.

<https://www.parlamentiregionali.it/biblioteche/rete.php>

7.5 DFP

La biblioteca partecipa al gruppo di studio Documentazione di fonte pubblica (DFP) dell'Associazione italiana Biblioteche (AIB) che intende valorizzare la documentazione di qualità prodotta dagli enti pubblici.

<https://dfp.aib.it/index.php?P=Home>

7.6 Cooperazione regionale, nazionale e internazionale

Le biblioteche COBIRE collaborano attivamente con le biblioteche del territorio regionale, sia partecipando al servizio Libri in rete (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.

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.

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, della provincia di Pisa e del sistema bibliotecario provinciale di Prato.

La Biblioteca 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 può richiedere documenti a biblioteche con le quali non è stato formalizzato alcun rapporto unicamente se queste accettano il regime di reciproca gratuità.

8. QUALITA'

La Biblioteca 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 2021.

8.1 Qualità del catalogo della Biblioteca

Le registrazioni catalografiche richieste dalla Biblioteca prevedono l'utilizzazione delle normative di catalogazione bibliografica (ISBD, REICAT, Regole di catalogazione in SBN), 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 (SebinaNext), del protocollo SBN MARC che sta alla base del colloquio con l'Indice SBN.

8.2 Focus del controllo di qualità

La Biblioteca 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.

9. INDICATORI DI QUALITA'

Descrizione operazione	Valore previsto
Iscrizione in presenza	Max 10 minuti
Iscrizione da remoto	Max 1 giorno lavorativo
Consultazione documenti	Max 5 minuti se in biblioteca
	Max 10 minuti se in magazzino in sede
	Max 7 giorni lavorativi se fuori sede
Prestito	Max 10 minuti se in biblioteca
	Max 15 minuti se in magazzino in sede
	Max 10 giorni lavorativi se fuori sede
Prestito interbibliotecario	Max 1 giorno lavorativo se in biblioteca o in magazzino in sede
	Max 10 giorni lavorativi se fuori sede
Prenotazione	Immediata via telefono
	Max 1 giorno lavorativo via mail
	Immediata via spazio personale
Proroga	Immediata via telefono
	Max 1 giorno lavorativo via mail
	Immediata via spazio personale
Fornitura documenti	Max 3 giorni lavorativi se in biblioteca o in magazzino in sede
	Max 7 giorni lavorativi se fuori sede
Servizi di consulenza e informazioni	Entro 2 giorni lavorativi. Nel caso di ricerche complesse entro 7 giorni lavorativi.
Proposte di acquisto	Risposta entro 3 giorni lavorativi
Preavviso chiusura della sede	24 ore quando possibile
Risposta della dirigenza a reclami scritti	15 giorni lavorativi

10. DIRITTI E DOVERI

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

10.1 Doveri dell'amministrazione

L'amministrazione regionale è tenuta a:

- finanziare adeguatamente la biblioteca, con risorse umane, strumentali e tecnologiche al fine di poter offrire servizi di alto livello;
- definire e approvare annualmente gli obiettivi e controllarne il raggiungimento.

10.2 Doveri del personale

Il personale è tenuto a:

- 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 professionalità, cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;
- trattare gli utenti con rispetto, cortesia e agevolarli nell'utilizzo del servizio;
- sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche e telematiche è opportuno identificarsi.

10.3 Diritti e impegni degli utenti

L'utente è tenuto a:

- rispettare le regole della Biblioteca, le scadenze, depositare le borse negli appositi armadietti;
- rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il silenzio nelle sale di lettura, il divieto di fumare;
- utilizzare il telefono cellulare esclusivamente in modalità silenziosa senza disturbare gli altri utenti; per conversare al telefono gli utenti sono invitati ad uscire dalle sale;
- consumare cibi e bevande all'interno del punto ristoro e non nelle sale lettura o alle postazioni internet;
- 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 e gli altri utenti. L'utente che non rispetterà quanto riportato nella presente Carta e nel Regolamento interno del 23/06/2020, n. 31 sarà richiamato formalmente dalla Dirigenza;
- 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.

11. 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 elettronica all'indirizzo biblioteca@consiglio.regione.toscana.it indicando nell'oggetto della mail "Reclamo".

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.

12. PUBBLICAZIONE E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

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

<http://www.consiglio.regione.toscana.it/Biblioteca>