Consiglio regionale della Calabria

“STUDIO COMPARATO DELLA DOCUMENTAZIONE INFORMATIVA SUI SERVIZI EROGATI PRODOTTA DA ENTI /ISTITUZIONI ANALOGHE”.

OBIETTIVO SPECIFICO INTERSETTORIALE ANNO 2023

Implementazione della comunicazione esterna per il miglioramento della qualità dei servizi attraverso la redazione e/o l’aggiornamento della documentazione dell’Ente per l’erogazione dei propri servizi all’utenza.

INDICE

INTRODUZIONE **3**

1. SERVIZI COMPARATI **5**

1.1. CONSULTAZIONE 5

1.2. REFERENCE 7

1.3. RICERCHE BIBLIOGRAFICHE, DOCUMENTALI E CATALOGHI 8

1.4. SPOGLIO PERIODICI 9

1.5. POSTAZIONI MULTIMEDIALI 10

1.6. PRESTITO 11

1.7. DOCUMENT DELIVERY 13

1.8. RIPRODUZIONE DI DOCUMENTI 15

1.9. WI-FI GRATUITO 15

1.10. EVENTI CULTURALI ORGANIZZATI DALLA BIBLIOTECA 16

1.11. EVENTI CULTURALI (CON RICHIESTA SALA) 17

1.12. PROGETTI RIVOLTI ALLE SCUOLE O AD ALTRE TIPOLOGIE DI UTENZA 17

2. STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE: RECLAMI, SUGGERIMENTI, PROPOSTE DI ACQUISTO **19**

3. SANZIONI E LORO TIPOLOGIA **20**

4. PROGETTI FORMALI CON ENTI E ISTITUZIONI **22**

5. SERVIZI SPECIFICI O RIFERIMENTI A PRINCIPI DI PARI OPPORTUNITA' **22**

6. ULTERIORI SERVIZI **24**

INTRODUZIONE

La terza fase dell'obiettivo, la cui realizzazione è prevista nell'arco temporale tra il 01/06/2023 e il 31/10/2023, ha previsto un'"Attività di benchmarking ai fini della redazione e/o aggiornamento della documentazione informativa sui servizi erogati" e quale indicatore uno "Studio comparato della documentazione informativa sui servizi erogati prodotta da Enti /Istituzioni analoghe".

L'analisi comparativa (benchmarking) è una metodologia scientifica basata sulla raccolta di dati omogenei e indicatori prestabiliti finalizzata ad esaminare e valutare, per l'appunto attraverso un'attività di comparazione, similitudini e differenze tra i predetti dati.

Nel caso specifico, il gruppo di lavoro preliminarmente ha proceduto alla ricerca e raccolta delle carte dei servizi prodotte da istituzioni analoghe, per tali intendendo le biblioteche di altre Assemblee legislative regionali e nazionali, e di ulteriori biblioteche, giudicate meritevoli in relazione alla loro "anzianità" e al loro patrimonio.

Sono state, quindi, raccolte un totale di 16 carte dei servizi, come di seguito riportato:

- biblioteca di Camera e Senato;
- biblioteche delle Assemblee legislative regionali e/o delle Regioni: Abruzzo, Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Lazio, Liguria, Lombardia, Marche, Piemonte, Puglia, Toscana, Trentino-Alto Adige, Valle d'Aosta, Veneto;
- biblioteca G. Guglielmi della Regione Emilia-Romagna;
- biblioteca di Sesto Fiorentino;
- biblioteche civiche Torinesi.

Gli indicatori di confronto utilizzati sono stati sia i servizi già resi dal Polo culturale "Mattia Preti "e i relativi standard di qualità sia alcuni elementi considerati essenziali per una carta dei servizi, così come emerso dagli studi effettuati nelle fasi precedenti, e in particolare:

- ✓ la presenza di strumenti di partecipazione, quali ad esempio suggerimenti, proposte di acquisto e reclami;
- ✓ la presenza di sanzioni verso gli utenti e loro tipologia;
- ✓ la previsione di progetti formali con Enti o associazioni;
- ✓ la previsione di servizi specifici o riferimenti a principi di pari opportunita' di genere, razza/etnia, disabilità, gruppi sociali.

Altresì, per un'analisi che offrisse stimoli per ulteriori riflessioni e idee al fine di implementare i servizi esistenti a vantaggio della collettività, sono stati censiti anche gli ulteriori servizi resi

dalle biblioteche esaminate, così come risultanti dalle loro carte dei servizi, selezionando poi quelli di maggiore particolarità o interesse.

Si precisa, per completezza informativa, che la biblioteca dell'Assemblea regionale dell'Abruzzo non si è dotata ad oggi di una carta dei servizi, ma soltanto di un disciplinare dal quale si sono potuti evincere i servizi offerti e la loro disciplina senza rinvenire standard di qualità e che quella che nella relazione per esigenze di sintesi è definita "Biblioteca della Regione Toscana" è la Biblioteca "Pietro Leopoldo", istituita in esito alla fusione delle biblioteche della Giunta regionale e del Consiglio regionale della Toscana.

Di seguito, per ogni singolo indicatore prestabilito, si riporta l'esito della comparazione ed eventuali osservazioni. In proposito, si precisa che tali osservazioni vanno intese quali spunti e suggerimenti per modificare, migliorare o implementare nel lungo periodo i servizi già esistenti.

1. SERVIZI COMPARATI

1.1. CONSULTAZIONE

L'attuale **carta dei servizi** del **Polo Culturale "Mattia Preti"** prevede che la consultazione sia aperta a tutti, senza preclusioni, gratuitamente, previa registrazione, e che possa essere effettuata esclusivamente nei locali del Polo a ciò destinati. A tale scopo sono predisposte 36 postazioni. Altresì, il Polo mette a disposizione degli utenti, sempre gratuitamente, sei postazioni multimediali per la consultazione dei cataloghi, dei materiali presenti negli archivi digitali e la ricerca su banche dati on-line. L'utilizzo delle postazioni ha una durata massima di 1 ora e può essere preventivamente prenotata (tramite e-mail) e protratta per un'ulteriore ora nel caso in cui non vi siano altre prenotazioni. Ogni prenotazione decade in caso di ritardo superiore ai 15 minuti. L'accesso ai materiali collocati su scaffali o espositori aperti è libero; per le altre opere, codici, monografie e periodici, opere antiche e di pregio, documenti e quotidiani, è necessario rivolgersi al personale addetto. In quest'ultimo caso i tempi di consegna dei documenti richiesti sono stabiliti **in massimo 60 minuti** e **possono essere richiesti contemporaneamente 3 documenti relativi a documentazione moderna, 3 giornali e 1 documento relativo a documentazione antica o rara.**

Tutte le carte dei servizi esaminate prevedono il medesimo servizio, benché offerto con modalità e caratteristiche diverse anche in funzione dei rispettivi patrimoni e delle caratteristiche dei locali destinati alla conservazione.

Quasi tutte le biblioteche esaminate prevedono la libera consultazione della documentazione esposta a scaffale o negli espositori aperti, fanno eccezione: la biblioteca regionale della Liguria, la cui carta dei servizi nulla precisa in proposito; la biblioteca del Consiglio regionale della Puglia, la cui carta dei servizi precisa l'obbligo di rivolgersi ai bibliotecari per l'individuazione della collocazione dei documenti e la loro consegna; la Biblioteca del Consiglio regionale del Veneto che di fatto limita addirittura l'accesso ai servizi della biblioteca, prevedendoli prioritariamente per i consiglieri regionali, le Commissioni consiliari, i Gruppi politici e le strutture del Consiglio regionale e solo in via residuale estende i propri servizi a enti e Istituzioni esterni al Consiglio, in particolare alle strutture della Giunta regionale.

Ulteriore eccezione, intesa però in termini estensivi, è rappresentata dalla Biblioteca di Sesto Fiorentino in cui chiunque, anche se non iscritto ai servizi della Biblioteca, può consultare libri, giornali e riviste, sostare o leggere negli spazi adibiti e organizzati per tale scopo.

Per quanto concerne, invece, gli **standard di qualità relativi ai tempi di consegna della documentazione richiesta**, dalle carte esaminate si evince che solo la biblioteca regionale "G. Guglielmi" prevede, così come il Polo Mattia Preti, un **tempo massimo di attesa di 60 minuti.**

Le altre Biblioteche, invece, all'interno delle rispettive carte dei servizi prevedono tempi di consegna inferiori e distinti in base al posizionamento del documento richiesto (se in biblioteca, in magazzino o in altra sede).

In particolare: le biblioteche del Consiglio regionale dell'Emilia-Romagna e della Regione Piemonte "Umberto Eco" prevedono un **tempo di attesa massimo di 15 minuti** per la documentazione conservata in magazzino; la Biblioteca del Consiglio regionale del Friuli-Venezia Giulia prevede la consegna del materiale conservato in magazzino **entro 25 minuti**; la Biblioteca della Regione Toscana prevede quali tempi di attesa **massimo 5 minuti se il documento è in biblioteca, massimo 10 minuti se è in magazzino in sede, massimo 7 giorni lavorativi se in magazzino fuori sede;** la Biblioteca del Consiglio regionale della Puglia nella propria carta dei servizi precisa i tempi di consegna soltanto in relazione alle **monografie**, stabilendoli in **"entro 2 giorni lavorativi dalla richiesta**"; la Biblioteca del Consiglio regionale del Lazio fa riferimento ad una generica "**consegna immediata**, salvo indisponibilità del volume" che per la sua indeterminatezza non può considerarsi standard di qualità; la Biblioteca del Consiglio regionale del Veneto (i cui servizi sono limitati a consiglieri e dipendenti) a seconda della tipologia della documentazione e del supporto (cartaceo o digitale) prevede **tempi di risposta che variano da 1 ora a 3 giornate lavorative** (Leggi ed atti amministrativi da 1 a 2 ore; articoli da fotocopiare da 1 a 3 giorni; Dossier e bibliografie in formato digitale da 1 a 3 giorni).

In merito, poi, al numero massimo di documentazione consultabile contemporaneamente solo la Biblioteca "Giovanni Spadolini" del Senato della Repubblica (prevede che si possono richiedere e consultare **massimo 6 volumi contemporaneamente) e** la Biblioteca della Regione Piemonte "Umberto Eco" (prevede che i libri antichi e rari siano consultabili **un volume per volta)** dispongono limiti numerici alla consultazione.

Osservazioni: considerata la disposizione dei locali in uso al Polo Mattia Preti, compresi i magazzini, e la possibilità di richiedere contemporaneamente un numero di volumi (o documentazione) pari a 3 e, preso atto degli standard adottati nelle carte delle biblioteche esaminate, si suggerisce di mantenere l'attuale standard di qualità o di ridurlo soltanto laddove il tempo di attesa si riferisca al singolo volume o documento dal momento

dell'individuazione della sua collocazione esatta.

1.2. REFERENCE

Il **Polo Culturale "Mattia Preti"** offre un servizio di informazione al pubblico in loco, mediante consulenze bibliografiche e assistenza: alla consultazione dei cataloghi on-line, alla ricerca nei cataloghi di altri centri di documentazione e biblioteche e nelle proprie banche dati.

In caso di ricerche particolarmente complesse, l'utente può richiedere un appuntamento con il personale preposto, che offre consulenze specialistiche a seconda delle tematiche e/o della tipologia di materiale da consultare mediante e-mail.

Presso la Biblioteca "Giovanni Spadolini" del Senato della Repubblica il servizio è denominato *"Chiedi al Polo bibliotecario parlamentare"*.

Buona parte delle Carte dei servizi esaminate prevedono il servizio di reference immediato per le ricerche semplici.

Per quanto concerne, invece, gli **standard di qualità relativi ai tempi di attesa, i**n particolare, nella Biblioteca di Sesto Fiorentino si stima un tempo di attesa **non superiore a 15 minuti**; **entro pochi giorni** presso la Biblioteca del Consiglio regionale del Lazio; **entro un giorno lavorativo** presso la Biblioteca dell'Assemblea legislativa delle Marche; **entro due giorni lavorativi** presso le Biblioteche del Consiglio regionale della Lombardia, "Umberto Eco" del Piemonte, della Regione Toscana (7 giorni per richieste particolarmente complesse) e del Consiglio regionale dell'Emilia-Romagna; **entro tre giorni lavorativi** presso le biblioteche: "Bruno Salvadori" di Aosta (il cui servizio è denominato "Chiedilo@l bibliotecario" rivolto anche ai non iscritti), del Consiglio regionale della Puglia (il cui servizio è denominato "Chiedi a Teca") e "G. Guglielmi" in Emilia-Romagna; **entro cinque giorni lavorativi** presso la Biblioteca regionale del Friuli-Venezia-Giulia.

Mentre presso la Biblioteca della Regione Toscana l'utente iscritto può accedere a un proprio spazio personale riservato utilizzando Spid per usufruire di diversi sevizi e nella Biblioteca del Consiglio regionale della Puglia si può accedere al servizio collegandosi all'indirizzo http://teca.consiglio.puglia.it/SebinaOpac/SebinaYOU.do#0, presso la Biblioteca regionale della Liguria l'utenza esterna, per ragioni legate alla sicurezza informatica dell'Amministrazione, non può accedere direttamente agli strumenti informatici, ma deve obbligatoriamente rivolgersi al personale addetto alla Biblioteca mediante una richiesta puntuale preventivamente inviata tramite e-mail o previo contatto telefonico.

Osservazioni: si suggerisce di rinominare il servizio “Chiedi al bibliotecario” o di aggiungere una specifica al nome esistente, per renderlo più immediato e chiaro e contribuire a creare un clima di confidenzialità tra il cittadino e il personale addetto al servizio.

1.3. RICERCHE BIBLIOGRAFICHE, DOCUMENTALI E CATALOGHI

Presso il **Polo culturale “Mattia Preti”** l’utente può effettuare ricerche bibliografiche e documentali consultando i cataloghi dalle 6 postazioni multimediali presenti nella Sala, oppure avvalendosi delle competenze specialistiche del personale.

Tutte le biblioteche in esame danno la possibilità di effettuare ricerche bibliografiche e documentali, con o senza supporto di personale, in genere, attraverso le postazioni multimediali.

In particolare: presso la Biblioteca “Giovanni Spadolini” del Senato della Repubblica il servizio, denominato "Ricerca del materiale bibliografico", consente di accedere alle collezioni e ai servizi sia della Biblioteca del Senato sia della Biblioteca della Camera dei deputati, mentre la Biblioteca del Consiglio regionale dell’Abruzzo fornisce agli utenti un servizio di assistenza alle ricerche informative e documentarie e di consulenza bibliografica, cataloghi automatizzati, registrazioni su supporto ottico o magnetico e collegamenti a risorse digitali, locali o remote stabilite con apposite modalità.

Presso la Biblioteca di Sesto Fiorentino è possibile consultare il Catalogo della Biblioteca che fornisce informazioni aggiornate in tempo reale sulla disponibilità dei documenti e sulla loro collocazione in Biblioteca, ma è possibile verificare la disponibilità di un titolo in biblioteca anche telefonando, mentre per ricerche bibliografiche di più titoli o per effettuare richieste di prestito interbibliotecario è necessario recarsi personalmente in biblioteca oppure inviare una mail.

Anche le Biblioteche civiche Torinesi offrono servizi per corrispondenza (preferibilmente via posta elettronica) e in risposta a richieste pervenute tramite il modulo on-line, denominato “Chiedi alle biblioteche”, accessibile dalla sezione Ricerche e cataloghi del sito web.

Presso alcune biblioteche in esame vi è la distinzione tra servizi all’utenza interna o esterna. In particolare: la Biblioteca regionale della Liguria consente all’utenza interna di accedere direttamente alle banche dati presenti in Biblioteca, utilizzando la postazione dedicata anche con il supporto del responsabile della Biblioteca, o di richiedere l’effettuazione di una ricerca previa e-mail indirizzata all’addetto responsabile; mentre l’utenza esterna, per ragioni legate alla sicurezza informatica dell’amministrazione, non può accedere direttamente agli

strumenti informatici, ma deve obbligatoriamente rivolgersi al personale addetto alla Biblioteca mediante una richiesta puntuale preventivamente inviata tramite e-mail o previo contatto telefonico; la Biblioteca della Regione Toscana, attraverso una sezione ad accesso riservato, mette a disposizione degli utenti interni numerose risorse in linea utili allo svolgimento dell'attività lavorativa dell'ente ad accesso diretto oppure tramite l'inserimento di username e password, mentre gli utenti esterni possono consultare alcune risorse in linea in abbonamento soltanto in sede mediante il supporto del personale addetto.
Alcune biblioteche forniscono indicazioni relative **agli standard di qualità**.
In particolare: presso la Biblioteca dell'Assemblea legislativa delle Marche le richieste degli utenti interni vengono gestite con priorità; la Biblioteca del Consiglio regionale della Lombardia gestisce le ricerche complesse/specialistiche relative, ad esempio, a raccolte organiche di riferimenti documentali/bibliografici su specifici argomenti, ricerche in reti interbibliotecarie e in banche dati specializzate, **entro cinque giorni lavorativi**; presso la Biblioteca del Consiglio regionale del Veneto, **i tempi di risposta variano da 1 ora a 3 giornate lavorative, a seconda della tipologia della documentazione e del supporto** (cartaceo o digitale).

1.4. SPOGLIO PERIODICI

L'attuale carta dei servizi **del Polo Culturale "Mattia Preti"** prevede il servizio di spoglio dei periodici che viene erogato alla propria utenza mediante la pubblicazione, a cadenza bimestrale, di un bollettino di segnalazione delle principali novità dottrinali in materia sociale e giuridica.
Il bollettino è uno strumento di informazione bibliografica che ha per scopo quello di divulgare i contenuti dei periodici italiani su temi di attualità sociale, politica e legislativa. Gli articoli segnalati vengono estrapolati dalle riviste del catalogo del Polo e dalle principali banche dati di settore allo scopo di fornire un'informazione sempre aggiornata, coerentemente con le attività svolte dagli organi consiliari e dalle strutture amministrative.
Il bollettino è consultabile nell'apposita sezione del sito del Consiglio regionale e per consultare i singoli articoli è necessario registrarsi o inoltrare mediante e-mail una richiesta al personale del Polo Culturale.
Il servizio è, altresì, previsto nella Carta dei servizi delle biblioteche dei Consigli regionali delle seguenti regioni: Abruzzo; Emilia-Romagna (su particolari temi di interesse culturale, sociale, istituzionale come le pari opportunità); il Lazio (dove la Biblioteca mette a disposizione degli utenti numerosi periodici giuridici cartacei, alcuni con versione parallela

on-line fornita dall'editore, e gli ultimi tre anni delle riviste in abbonamento sono immediatamente e liberamente accessibili e consultabili); Liguria; Marche (dove la Biblioteca dell'Assemblea partecipa al Polo della provincia di Ancona del Servizio Bibliotecario Nazionale e il catalogo online consente di selezionare i libri, i periodici, gli articoli di periodici e gli audiovisivi disponibili nelle biblioteche aderenti al Polo); Puglia; Toscana; Trentino-Alto Adige; Valle d'Aosta.

Il servizio di spoglio dei periodici è, altresì, analogamente previsto in Veneto, dove costituisce l'attività più qualificante della biblioteca, che ha generato un patrimonio culturale di oltre 84.000 articoli, e nella Biblioteca di Sesto fiorentino, dove è presente MLOL Digitoscana, che è una biblioteca digitale.

Con riferimento, poi, allo **standard di qualità**, soltanto la Biblioteca del Consiglio regionale della Puglia prevede il **termine di 20 minuti** per la consultazione dei quotidiani, se vi sono più richieste.

1.5. POSTAZIONI MULTIMEDIALI

Il Polo Culturale "Mattia Preti" mette a disposizione degli utenti 6 postazioni multimediali per la consultazione dei Cataloghi e dei materiali presenti negli archivi digitali e la ricerca su banche dati on line. L'utilizzo delle postazioni è gratuito, ha una durata massima di 1 ora e può essere protratto per un'ulteriore ora nel caso in cui non risultino prenotazioni. È possibile prenotare la postazione multimediale tramite e-mail e la prenotazione decade in caso di ritardo superiore ai 15 minuti.

Postazioni multimediali sono, altresì, previste, presso le seguenti biblioteche: Abruzzo, dove l'accesso è consentito solo per l'uso dei supporti o degli applicativi appartenenti alle raccolte della Biblioteca; Consiglio regionale dell'Emilia-Romagna e nella "Biblioteca G. Guglielmi" dell'Istituto per i beni artistici culturali e naturali della Regione Emilia-Romagna; Friuli-Venezia Giulia; Lazio; Liguria, dove l'utenza esterna, per ragioni legate alla sicurezza informatica dell'Amministrazione, non può accedere direttamente agli strumenti informatici, ma deve obbligatoriamente rivolgersi al personale addetto alla Biblioteca mediante una richiesta puntuale, preventivamente inviata tramite e-mail o previo contatto telefonico; Lombardia; Marche; Puglia; Toscana; Trentino Alto Adige, dove l'accesso a internet è limitato ai siti istituzionali per la ricerca documentale, bibliografica e giuridica; Valle d'Aosta, dove la biblioteca mette gratuitamente a disposizione del pubblico una decina di postazioni. Nella biblioteca del Senato della Repubblica, poi, è necessaria una chiave di accesso che viene rilasciata agli utenti su richiesta e con possibilità di prenotazione anticipata della

postazione; nella Biblioteca di Sesto fiorentino, sono previste 15 postazioni internet e videoscrittura di cui una dotata di dispositivi hardware e software accessibili, n. 2 postazioni dedicate alla consultazione del catalogo in rete, n. 1 postazione per l'ascolto di cd e vinili in cuffia, n. 1 postazione per la visione di film (per 4 persone massimo) e altre dotazioni informatiche; nelle Biblioteche civiche torinesi, l'uso delle postazioni di navigazione Internet è possibile solo se l'utente è in regola con la restituzione dei documenti; l'eventuale sospensione per ritardo o mancata restituzione rende impossibile l'uso delle postazioni per un periodo pari alla durata della sospensione stessa.
Da sottolineare, inoltre, la previsione espressa della necessità di autorizzazione scritta di un genitore o tutore per i minori in Abruzzo e nel Consiglio regionale dell'Emilia-Romagna.
È, inoltre, prevista l'indicazione espressa del **periodo di utilizzo delle postazioni multimediali**: in Piemonte per la durata massima di 1 ora al giorno per ciascun utente, per un massimo di 3 ore settimanali; in Valle d'Aosta dove l'utente iscritto, se in regola con le norme di prestito, può utilizzare le postazioni per non più di 1 ora complessiva al giorno, per un totale di 6 ore alla settimana, mentre l'utente occasionale può ottenere un accesso temporaneo; nel Consiglio regionale dell'Emilia-Romagna e della Lombardia per massino 120 minuti giornalieri.

Osservazioni: dall'esito della comparazione si evidenzia l'opportunità di prevedere espressamente nella Carta dei servizi la necessità di autorizzazione scritta di un genitore o tutore per i minori per l'accesso alle postazioni multimediali.

1.6. PRESTITO

Con riferimento al prestito, nell'attuale carta dei Servizi del Polo Mattia Preti, si distinguono due diverse tipologie: il **prestito ordinario e il prestito interbibliotecario**.
La prima tipologia di prestito è relativa alle opere presenti all'interno del catalogo del Polo Culturale "Mattia Preti". Il prestito è personale e non cedibile e per ottenere il prestito l'utente deve esibire la tessera identificativa rilasciata dal Polo che in nessun caso può essere ceduta a terzi. Il prestito può essere concesso per un periodo di 30 giorni e per il numero massimo di 3 opere contemporaneamente e può essere prorogato per ulteriori 15 giorni, a condizione che l'opera non risulti prenotata da altro utente. Il servizio è gratuito.
Il **prestito ordinario** è, altresì, espressamente previsto nelle Carte dei servizi delle biblioteche dei Consigli regionali delle seguenti regioni: Friuli-Venezia Giulia**,** dove è consentito agli utenti esterni di ottenere in prestito 3 volumi per 15 giorni e agli utenti interni

5 volumi per 30 giorni; Liguria, dove l'utente che desidera prendere in prestito una monografia deve compilare e sottoscrivere una scheda di prestito che ha durata non superiore alle due settimane ed è prorogabile previo rinnovo; Marche, dove il servizio di prestito locale è consentito a chiunque mediante la procedura automatizzata di registrazione che consente di poter usufruire del servizio di prestito anche nelle Biblioteche aderenti al Polo della Provincia di Ancona; Piemonte, dove è possibile prendere in prestito un massimo di tre opere per volta, per trenta giorni e il prestito può essere rinnovato, se non ci sono prenotazioni, per altri trenta giorni. La richiesta di prestito può essere presentata di persona o tramite e-mail. Per gli utenti interni la consegna del materiale richiesto può avvenire tramite posta interna. **Le richieste di prestito presentate via e-mail vengono evase entro due giorni lavorativi**; Valle d'Aosta, dove è possibile prendere in prestito fino a 12 documenti contemporaneamente.

Nella Biblioteca del Senato della Repubblica, il prestito è riservato agli utenti istituzionali (parlamentari, e personale dell'Amministrazione) ed ha la durata di due mesi, rinnovabili per non più di due volte. I documenti delle sale di consultazione possono essere presi in prestito, fino a tre contemporaneamente, per sette giorni non rinnovabili. Gli utenti esterni non sono ammessi al prestito, ma solo alla consultazione dei volumi in sede. Analogamente in Lombardia, dove il servizio di prestito è riservato agli utenti interni (consiglieri regionali, componenti della Giunta, personale del Consiglio regionale, della Regione e degli Enti del Sistema regionale) e nel Lazio, dove per la sola utenza interna registrata è previsto il servizio di prestito interno, i cui tempi di risposta sono immediati salvo indisponibilità del volume.

Da segnalare, altresì, la Biblioteca di Sesto fiorentino dove le operazioni di prestito e restituzione si effettuano presso il Punto Prestito Centrale dove è presente anche una postazione di autoprestito liberamente utilizzabile dagli utenti maggiorenni e nelle altre postazioni all'interno della struttura: presso la postazione della Mediateca, per i materiali digitali e audiovisivi, e in Sala Ragazzi.

Inoltre, nella biblioteca della Regione Piemonte è possibile prendere in prestito documenti audiovisivi, solo se pubblicati da almeno 18 mesi, un massimo di tre per volta, per quindici giorni e il prestito può essere rinnovato, se non ci sono prenotazioni, per altri quindici giorni.

Il **prestito interbibliotecario**, invece, nell'attuale Carta dei servizi del **Polo Culturale "Mattia Preti"** è relativo alla richiesta di opere presenti in cataloghi di altri centri di documentazione e biblioteche, regionali e nazionali, cui il Polo Culturale è convenzionato. Per inoltrare la richiesta di prestito, nel caso in cui si tratti di opera presente in cataloghi diversi da quelli del Polo Culturale "Mattia Preti", è necessario recarsi presso la sede del

Polo. L'utente è tenuto a versare quanto dovuto al momento della prenotazione. **Il Polo opera in regime di reciprocità gratuita solo se la fornitura dei documenti è garantita da convenzioni o accordi specifici. La tariffa applicata secondo il DPR n. 417/95, è di euro 3,62 da effettuare secondo le modalità indicate dal personale del Polo Culturale.** Il prestito non può essere concesso per un periodo superiore ad un mese.

Il **prestito interbibliotecario** è altresì, previsto nelle Carte dei servizi delle biblioteche dei Consigli regionali delle Regioni Abruzzo, Emilia-Romagna, Valle d'Aosta, Il servizio è erogato in regime di reciprocità in: Friuli-Venezia Giulia, dove è relativo a 1 sola opera per 30 giorni; Lazio; Lombardia (esclusivamente reciprocità gratuità), Marche**,** dove il prestito può essere effettuato anche con le biblioteche che applicano **una tariffa al servizio, con le spese a carico dell'utente**;

Relativamente ai tempi di risposta sono: nel Lazio, di **5 giorni lavorativi**, salvo indisponibilità del volume; in Emilia-Romagna**,** per il prestito interbibliotecario e il prestito interbibliotecario circolante relativo alle biblioteche del Polo bibliotecario bolognese, **entro 5 giorni dalla richiesta dei materiali disponibili**; nella Biblioteca "G. Guglielmi" dell'Istituto per i beni artistici culturali e naturali della Regione Emilia-Romagna, **entro 3 giorni dalla richiesta, di norma entro 1 giorno**; nelle Marche, il prestito della durata di 40 giorni compresi i tempi di spedizione è relativo ad una sola opera.

Presso le Biblioteche civiche torinesi, le richieste di prestito interbibliotecario vengono inoltrate alle Biblioteche destinatarie **entro tre giorni lavorativi**. All'arrivo dei documenti l'utente riceverà, entro una giornata lavorativa, un avviso telefonico oppure tramite posta elettronica.

Osservazioni: dall'esito della comparazione è emersa in particolare l'utilità delle postazioni di autoprestito, ove previste, liberamente utilizzabili dagli utenti maggiorenni; inoltre, tutte le biblioteche, laddove lo prevedano, operano in regime di reciprocità gratuita senza la previsione della stipula di convenzioni o accordi specifici.

1.7. DOCUMENT DELIVERY

La carta dei servizi del **Polo Culturale "Mattia Preti"** prevede il **Document delivery,** un servizio che avviene in sede e garantisce agli utenti, a seguito di richiesta, la fornitura di fotocopie di documenti reperiti presso altri centri di documentazione, nel rispetto delle norme vigenti in materia di diritto d'autore e della corretta conservazione del materiale stesso.

Altresì, il Polo Culturale “Mattia Preti”, come centro erogante, **non prevede costi aggiuntivi, se non quelli relativi alle spese di riproduzione su carta e spese di spedizione**, e non specifica nessuno standard di qualità, considerato, invece, fondamentale dalle Biblioteche di altre Regioni esaminate per consentire agli utenti di verificare la qualità dei servizi loro offerti.

Difatti, dalla comparazione delle carte dei servizi, si evince che gli **standard di qualità relativi ai tempi di erogazione del servizio variano.** Nello specifico, la Biblioteca del Consiglio regionale dell’Emilia-Romagna prevede che l’invio di materiale avvenga **entro 5 giorni dalla richiesta**, a differenza della Biblioteca “G. Guglielmi”, in cui **entro un giorno lavorativo** si fornisce risposta sulla disponibilità del documento e poi si provvede alla **spedizione entro due o tre giorni lavorativi** successivi, in base alla reperibilità o meno del documento a Bologna. La biblioteca del Friuli-Venezia Giulia, solo per gli utenti interni e per le Biblioteche in regime di reciprocità, eroga il servizio **entro sei giorni lavorativi** dalla richiesta, mentre le Biblioteche di Puglia, Piemonte e Marche rispettivamente **entro quattro, tre e un giorno lavorativo**.

Le Biblioteche della Lombardia e della Toscana, invece, distinguono i tempi di trasmissione del materiale in base al posizionamento del documento richiesto. In particolare: in Lombardia **i materiali presso la sede sono inviati entro 5 giorni lavorativi** dalla richiesta e **i materiali conservati nel magazzino entro 7 giorni lavorativi** dalla richiesta, mentre in Toscana il servizio viene erogato **entro 3 giorni sia per i materiali presso la sede sia per quelli conservati in magazzino**, bensì trascorrono **massino 7 giorni lavorativi per i documenti fuori sede**. Anche la Biblioteca del Veneto prevede diversi tempi risposta, però, in questo caso, a seconda della tipologia della documentazione (cartaceo o digitale). La Biblioteca di Sesto Fiorentino prevede, addirittura, **l’invio di documentazione nell’arco delle 24 ore se la richiesta è inoltrata ad una biblioteca della rete SDIAF** (Sistema Documentario Integrato Area Fiorentina), mentre per le richieste regionali e nazionali l’invio è garantito **entro i 3 giorni lavorativi**.

Dall’analisi comparativa è emerso, altresì, che, come il Polo Culturale “Mattia Preti”, la carta dei servizi delle biblioteche del Trentino-Alto Adige, Valle d’Aosta, Camera e Senato e Biblioteche civiche Torinesi prevedono il medesimo servizio senza specificare uno standard di qualità, mentre dalla carta dei servizi delle biblioteche di Abruzzo e Liguria non è previsto oppure non è proprio rinvenibile.

Osservazioni: dall'esito della comparazione è emerso che lo standard di qualità medio riferito all'erogazione del Document delivery è fissato in 5 giorni lavorativi dalla richiesta.

1.8. RIPRODUZIONE DI DOCUMENTI

La carta dei servizi del **Polo Culturale "Mattia Preti**, nel rispetto delle norme che regolano il diritto di autore, prevede il servizio di **riproduzione dei documenti**, previo versamento dei costi sostenuti dall'Amministrazione, ad eccezione delle opere antiche e di pregio, nonché delle opere che per dimensione e caratteristica del supporto possano deteriorarsi.
Analogamente al Polo Culturale "Mattia Preti" tale servizio è rinvenibile anche nelle carte dei servizi delle Biblioteche esaminate nell'analisi comparativa, ad esclusione della Biblioteca "G. Guglielmi" e del Lazio, in cui non viene specificato.
In particolare, la Biblioteca dell'Abruzzo consente solo la riproduzione del materiale di proprietà della Biblioteca. Nelle carte dei servizi delle Biblioteche del Consiglio regionale dell'Emilia-Romagna e delle Marche, invece, è specificato che gli utenti possono riprodurre direttamente i materiali consultati utilizzando le attrezzature disponibili in biblioteca; in particolare, nel caso delle Marche, fino al 15% delle pagine di monografia e periodici. La Biblioteca del Trentino-Alto Adige consente di usufruire del **servizio in maniera gratuita per gli utenti interni e a pagamento per quelli esterni**. La Biblioteca della Valle d'Aosta prevede, altresì, **l'acquisto di una tessera specifica per fotocopie** presso il banco prestiti della sezione adulti o nella sezione periodici, mentre per le altre sezioni è necessario rivolgersi al personale che effettuerà la riproduzione. Anche la Biblioteca di Sesto Fiorentino, oltre a dare la possibilità di scaricare i dati su dispositivi di memoria, prevede un **servizio self-service tramite una scheda magnetica con un limite di 30 fotocopie**.
Tuttavia, solo alcune carte dei servizi specificano **gli standard di qualità**, come nel caso della Puglia in cui è prevista una **attesa di 15 minuti** per usufruire del servizio; nella Biblioteca della Valle d'Aosta la riproduzione è effettuata dal personale **entro il giorno seguente**, mentre nella Biblioteca del Consiglio regionale del Veneto i tempi di risposta variano **da 1 ora a 3 giornate lavorative in basa alla tipologia della documentazione** e del supporto (cartaceo o digitale).

1.9. WI-FI GRATUITO

Con riferimento alla comparazione dei dati relativi al **wi-fi gratuito**, si rileva che solo alcune Biblioteche oltre al Polo "Mattia Preti", benché non espressamente previsto nell'attuale carta dei servizi, consentono agli utenti di collegarsi al proprio wi-fi in maniera gratuita. Nello specifico, le carte dei servizi delle biblioteche del Friuli, Lazio, Piemonte, Puglia, Senato e

Camera prevedono la **fruizione del servizio senza limiti temporali**. A imporre un tempo massimo di connessione, invece, sono: la Valle d'Aosta, che garantisce agli utenti **massimo 6 ore al giorno** con il proprio computer portatile o altro strumento (tablet, smartphone…) e la Biblioteca di Sesto Fiorentino che offre agli utenti iscritti la possibilità di navigare in Internet **per 60 minuti al giorno mediante postazioni PC fisse assistite da un operatore** e postazioni autonome e **in maniera illimitata solo da dispositivi personali** (pc, tablet, smartphone ecc.)

Dall'analisi comparativa è emerso, altresì, che le biblioteche del Consiglio regionale dell'Emilia-Romagna, della Regione Emilia-Romagna "G Guglielmi", della Liguria, della Lombardia, delle Marche, del Trentino e del Veneto non prevedono il wi-fi gratuito oppure non è rinvenibile dalla loro rispettiva carta dei servizi.

Osservazioni: dall'esito della comparazione delle carte dei servizi esaminate e considerato il cablaggio di rete del Consiglio regionale della Calabria, si suggerisce che il Polo Mattia Preti preveda per gli utenti esterni un numero di account provvisori per accedere al wi-fi in maniera gratuita, come attualmente previsto, e con limite temporale da definire secondo le disponibilità verificate con il Settore informatico.

1.10. EVENTI CULTURALI ORGANIZZATI DALLA BIBLIOTECA

Pur non essendo previsto esplicitamente nella carta dei servizi, ma all'interno del Piano triennale della Comunicazione del Consiglio regionale, sezione 5 "Eventi culturali", **il Polo culturale "Mattia Preti"**, come altre biblioteche regionali, organizza eventi culturali.

Invece, le carte dei servizi delle biblioteche delle regioni Abruzzo, Emilia-Romagna, Lazio, Marche, Piemonte, Puglia, Toscana, Trentino-Alto Adige, Valle d'Aosta, della Biblioteca di Sesto Fiorentino e delle Biblioteche civiche Torinesi prevedono espressamente l'organizzazione di eventi culturali, come per esempio: presentazioni di libri, incontri culturali, tirocini, proiezioni di film, conferenze, spettacoli, concerti, mostre, esposizioni bibliografiche tematiche, gruppi di lettura e altre iniziative volte a promuovere la conoscenza delle proprie collezioni e l'utilizzo dei servizi, a promuovere la conoscenza del Consiglio regionale e delle sue attività o il dibattito su temi di interesse regionale.

Non prevedono l'organizzazione di eventi culturali: Basilicata, Campania, Friuli-Venezia Giulia, Lombardia, Liguria, Molise, Sardegna, Sicilia, Umbria, Veneto, Provincia autonoma di Trento, Provincia autonoma di Bolzano, Senato della Repubblica.

Osservazioni: si suggerisce, benché già previsto dal Piano triennale di Comunicazione del Consiglio regionale, di prevedere all'interno della Carta dei Servizi la voce "Eventi culturali" genericamente intesa.

1.11. EVENTI CULTURALI (CON RICHIESTA SALA)

Pur non essendo previsto esplicitamente nella carta dei servizi, il **Polo culturale "Mattia Preti"**, come altre biblioteche regionali**, ospita eventi culturali**, previsti esplicitamente invece da: Puglia, Valle d'Aosta, Biblioteca di Sesto Fiorentino, Biblioteche civiche Torinesi. Non sono, invece, previsti nelle carte dei servizi di: Abruzzo, Basilicata, Campania, Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Lazio, Liguria, Lombardia Marche, Molise, Piemonte, Sardegna, Sicilia, Toscana, Trentino-Alto Adige, Umbria, Veneto, Provincia autonoma di Trento, Provincia autonoma di Bolzano Senato della Repubblica.
In riferimento agli **standard di qualità**, si segnala: la biblioteca del Consiglio regionale della Puglia che stabilisce che **entro un giorno lavorativo la dirigenza debba decidere in merito alla concessione delle sale**; la biblioteca della Valle d'Aosta che prevede che la **richiesta di concessione della sala venga effettuata alla dirigenza 20 giorni prima della data desiderata.**

Osservazioni: dall'esito della comparazione e in considerazione del Disciplinare per la concessione delle sale del Consiglio regionale, si reputa opportuno continuare a tenere distinti eventuali eventi culturali, organizzati da soggetti esterni, dai servizi erogati dal Polo, non prevedendoli espressamente tra i servizi inseriti all'interno dell'aggiornamento della Carta dei Servizi.

1.12. PROGETTI RIVOLTI ALLE SCUOLE O AD ALTRE TIPOLOGIE DI UTENZA

Pur non essendo indicato nella carta dei servizi, il **Polo culturale "Mattia Preti"** realizza il progetto **"Educare alle fonti documentali"**, (Previsto nella sezione 5 "Eventi culturali" – sottosezione 5.3.3 del Piano triennale della comunicazione del Consiglio regionale della Calabria), rivolto alla comunità studentesca regionale dell'ultimo biennio scolastico, che si pone l'obiettivo di incoraggiare il riconoscimento delle corrette informazioni sia cartacee che digitali, nei differenti canali di ricerca e nei vari ambiti disciplinari finalizzandolo alla costruzione metodologica di saggi brevi originali.
Allo stesso modo, altre Regioni danno attuazione a progetti ulteriori non previsti nelle carte dei servizi, ma evidenziati nella apposita sezione del sito destinata alle Biblioteche.

Invece, prevedono l'attuazione di progetti nelle carte dei servizi: Puglia, Valle d'Aosta, la Biblioteca di Sesto Fiorentino e le Biblioteche civiche Torinesi.

La Biblioteca del Consiglio regionale della Puglia realizza progetti rivolti alle scuole: "I quotidiani della tua Puglia in classe", "Il Consiglio regionale della Puglia si fa conoscere", "Lettera 22" e "Il Parlamento regionale dei giovani"; il progetto "Mirabilia Apuliae" ha l'obiettivo di far conoscere i beni culturali dimenticati dai grossi flussi turistici; in collaborazione con l'Associazione "Angeli della Vita", la Biblioteca promuove il progetto ONDA, OfficiNaDiversAbile.

In Valle d'Aosta, la sezione Ragazzi della biblioteca collabora con le scuole e con altri istituti, enti o associazioni per realizzare progetti che hanno come fine la promozione del libro, della lettura e della biblioteca tra i bambini/ragazzi. In particolare, organizza per i gruppi scolastici visite guidate alla biblioteca e attività di animazione alla lettura; la Biblioteca aderisce al programma nazionale **Nati per Leggere** (NpL), che sostiene la lettura in famiglia, promosso da Associazione Culturale Pediatri, Associazione Italiana Biblioteche e Centro per la Salute del Bambino onlus.

La Biblioteca di Sesto Fiorentino propone ogni anno per le classi delle scuole di infanzia, primarie e secondarie di primo grado progetti di promozione della lettura; aderisce anch'essa al progetto **Nati per Leggere** ed effettua servizi bibliotecari decentrati per favorire l'incontro tra la Biblioteca e la sua comunità di riferimento: "La Pina: biblioteca su ruote" e punto "Prestito Bibliocoop".

Le Biblioteche civiche Torinesi organizzano visite alle proprie sedi, durante le quali il personale illustra i servizi offerti al pubblico.

Non prevedono l'attuazione di alcun progetto: Abruzzo, Basilicata, Campania, Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Lazio, Liguria, Lombardia, Marche, Molise, Piemonte, Sardegna, Sicilia, Toscana, Trentino-Alto Adige, Umbria, Veneto, Provincia autonoma di Trento, Provincia autonoma di Bolzano, Senato della Repubblica.

Osservazioni: si suggerisce di valutare l'opportunità, benché non nel breve termine, anche in ottemperanza alla **legge regionale Calabria numero 35 del 2019**, di attivare servizi per le fasce di età prescolare 0-6; in particolare servizi di lettura ad alta voce per i bambini in età prescolare, riconoscendo, implementando e valorizzando l'azione del Programma nazionale "**Nati per Leggere**". Allo scopo sarebbe opportuno il rafforzamento della struttura bibliotecaria attraverso una maggiore dotazione di libri e servizi per le fasce di età prescolare e l'adesione, la promozione e il coordinamento di iniziative in occasione della Giornata

nazionale per la promozione della lettura istituita dal Ministero dell'istruzione, per sensibilizzare i cittadini sull'importanza e il valore del libro e della lettura come strumento di crescita culturale, psicologica e sociale.

2. STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE: RECLAMI, SUGGERIMENTI, PROPOSTE DI ACQUISTO

L'attuale **carta dei servizi** del **Polo Culturale "Mattia Preti"** prevede espressamente che tutti gli utenti possano segnalare eventuali disservizi riscontrati o fornire suggerimenti per migliorare la qualità dell'offerta, in forma scritta, mediante l'apposito modulo reperibile sul sito istituzionale del Polo. Il Polo si impegna ad effettuare interventi di miglioramento e di ottimizzazione delle prestazioni e definisce i propri progetti in funzione del coinvolgimento e della partecipazione del cittadino-utente.

La maggior parte delle carte dei servizi esaminate fanno espresso riferimento agli strumenti di partecipazione quali reclami e suggerimenti. Non vi è traccia di alcun riferimento nella certa delle biblioteche della Liguria, delle Marche, del Senato della Repubblica, della Toscana, del Trentino-Alto Adige e del Veneto.

Le biblioteche che contemplano espressamente l'ipotesi di inviare suggerimenti e reclami, prevedono quasi tutte la predisposizione di un apposito modello, reperibile in sede o sul sito istituzionale e che può essere consegnato con diverse modalità; fa eccezione la biblioteca dell'Assemblea legislativa della Puglia che non indica all'interno della propria carta dei servizi l'esistenza di apposito modello. Tutte prevedono che il reclamo o il suggerimento sia trasmissibile via e-mail. A tale modalità, ogni biblioteca ne aggiunge di ulteriori: le biblioteche civiche Torinesi prevedono che reclami e suggerimenti siano trasmessi **brevi manu o tramite posta ordinaria o fax**; la Biblioteca di Sesto Fiorentino prevede siano trasmessi sia **brevi manu, sia per posta ordinaria sia telefonicamente**; la biblioteca regionale della Valle d'Aosta ha disposto all'interno dei locali appositi contenitori in cui inserire i reclami o i suggerimenti anche in forma anonima; le biblioteche del Friuli Venezia Giulia e la G. Guglielmi alla trasmissione per e-mail aggiungono le segnalazioni per via telefonica.

Per quanto attiene **gli standard di qualità,** essi non sono indicati in tutte le biblioteche che prevedono espressamente tali strumenti di partecipazione. Laddove rinvenibili essi variano sensibilmente: le biblioteche di Emilia-Romagna e Piemonte si impegnano a dare riscontro **entro 2 giorni lavorativi**; le biblioteche "G. Guglielmi" e quella della Puglia si impegnano a rispondere **entro 7 giorni**; la biblioteca della Lombardia risponde **entro 10 giorni**; La

biblioteca di Sesto Fiorentino **entro 15 giorni**; le biblioteche di Friuli Venezia Giulia e Lazio **entro 30 giorni**; le biblioteche Civiche Torinesi fanno un generico riferimento alla normativa vigente che va intesa nei 30 giorni previsti per l'evasione delle istanze di accesso agli atti.

Per quanto concerne **le proposte di acquisto**, quasi tutte le carte esaminate ne fanno espresso riferimento, fatta eccezione per la biblioteca del Piemonte, del Lazio, della Liguria, del Trentino-Alto Adige e del Veneto**. Apposito modello** è predisposto dalle biblioteche Civiche Torinesi, dalla Biblioteca di Sesto Fiorentino, dalla biblioteca "G. Guglielmi". Quasi tutte accolgono le proposte di acquisto se in linea con le finalità della biblioteca o se aderenti alle collezioni già esistenti.
Per quanto attiene agli **standard di qualità** si distingue la biblioteca della Puglia che **prevede un termine di 3 giorni per la valutazione della proposta e in caso di accoglimento ulteriori 3 giorni per l'inoltro dell'ordine di acquisto** (da verificare in capo a quale centro di costo sia imputata la procedura); la biblioteca della Lombardia prevede **che l'acquisto, se approvato, avvenga nel primo ordine di acquisto relativo a volumi della biblioteca** (senza indicazione quindi di un termine preciso); la biblioteca del Consiglio regionale dell'Emilia Romagna prevede **tempi di risposta entro 35 giorni** e le biblioteche civiche Torinesi **tempi di risposta entro 30 giorni.**

Osservazioni: si suggerisce di prevedere un unico modello editabile per reclami e suggerimenti, scaricabile nella sezione apposita del sito del Polo Culturale, oltre che copie cartacee per la compilazione e consegna brevi manu al personale del Polo.

3. SANZIONI E LORO TIPOLOGIA

L'attuale carta dei servizi del **Polo Mattia Preti** prevede sanzioni specifiche relative al servizio di prestito e, in particolare, che la mancata restituzione dei documenti, entro il limite di scadenza stabilito, comporta la sospensione dal servizio in misura proporzionale al periodo di ritardo. Altresì, prevede che, in caso di mancata restituzione, trascorsi trenta giorni dall'ultimo sollecito, effettuato con raccomandata con ricevuta di ritorno, il Segretario Generale procederà alla denuncia dell'inadempiente, per appropriazione indebita, all'autorità giudiziaria. A ciò aggiunge l'ipotesi sia di restituzione, benché entro i termini, del documento ricevuto danneggiato e quella di smarrimento, prevedendo l'obbligo per l'utente del reintegro e sostituzione che può avvenire con altro esemplare di edizione diversa purché alla stessa completezza e di analoga veste tipografica, o, se ciò sia impossibile, al

versamento di una somma da determinarsi dal dirigente, comunque non inferiore al doppio del valore commerciale del documento stesso. Infine, si prevede che l'utente rimanga sospeso dal prestito fino al risarcimento. La carta dei servizi del Polo prevede anche l'allontanamento dell'utente dal Polo Culturale e la sua preclusione all'accesso nel caso di violazione o inosservanza dei divieti e delle disposizioni imposti dalla Carta e dal Regolamento.

Quasi tutte le carte dei servizi esaminate (fatta eccezione per le biblioteche della Camera e del Senato della Repubblica) prevedono espressamente sanzioni specifiche in riferimento sia al ritardo di riconsegna sia al danneggiamento o smarrimento dei documenti ricevuti sia l'allontanamento o sospensione dei servizi (a tempo determinato), nel caso di **violazioni attinenti al comportamento adottato dagli utenti nei locali adibiti a biblioteca**.

Così la biblioteca dell'Abruzzo prevede che il dirigente o il responsabile della biblioteca possano escludere dai servizi, per un periodo di tempo determinato (ma non specificato), chi viola il disciplinare; la biblioteca del Consiglio regionale del Lazio e le biblioteche civiche torinesi nella propria carta prevedono espressamente l'esclusione dall'accesso alla Biblioteca con provvedimento del relativo dirigente per chi si rende responsabile di danneggiare i locali o di gravi mancanze, compreso il turbare la regolare fruizione dei servizi da parte dell'utenza; con le stesse modalità e nelle medesime ipotesi è previsto l'allontanamento temporaneo o permanente nella biblioteca della Puglia, ma solo in caso di recidiva. Anche nella biblioteca della Lombardia il personale è espressamente autorizzato a invitare gli utenti responsabili di condotte scorrette a interromperle e finanche ad allontanarsi, richiedendo, in casi urgenti, l'intervento della vigilanza interna.

Per quanto attiene invece alle **sanzioni relative alla ritardata restituzione dei documenti**, alcune carte dei servizi prevedono la sospensione dei servizi per un tempo rapportato alla durata del ritardo (Biblioteca Consiglio regionale Emilia Romagna, Valle d'Aosta, biblioteche Civiche Torinesi, Marche e Piemonte); la Biblioteca di Sesto Fiorentino prevede la sospensione sino alla restituzione del documento e una sospensione ulteriore proporzionale al periodo di ritardo (30 giorni di sospensione per il ritardi compreso tra 60 e 90 giorni; 60 giorni di sospensione per il ritardo compreso tra 91 e 120 giorni; 90 giorni di sospensione per ritardi superiori ai 121 giorni); sia in Toscana sia in Friuli Venezia Giulia, a seguito del ritardo nella restituzione del documento, la biblioteca invia all'utente uno o più solleciti e dopo 10 solleciti l'utente è disabilitato dai servizi sino all'effettiva restituzione; In Valle d'Aosta dopo 15 giorni di ritardo nella restituzione dalla tessera dell'utente viene sospesa per un periodo pari al ritardo.

Tutte le carte che espressamente contemplano **sanzioni per lo smarrimento o il danneggiamento del documento**, benché con procedure in parte diverse, prevedono il **reintegro sotto forma di sostituzione** del documento smarrito o danneggiato con documento identico o equivalente o, nel caso in cui non sia reperibile, la **corresponsione di una somma pari al valore di mercato del documento smarrito o danneggiato**.

Osservazioni: l'attuale carta dei Servizi del Polo prevede, nel caso di smarrimento o danneggiamento del documento e l'impossibilità di un suo reintegro, la corresponsione di una somma non inferiore al doppio del valore del documento, si ritiene più equo prevedere la corresponsione di una somma pari al valore commerciale del documento. Riguardo alle sanzioni relative al ritardo sine die nella restituzione (configurabile come appropriazione o smarrimento) è opportuno elidere il riferimento alla denuncia per appropriazione indebita.

4. PROGETTI FORMALI CON ENTI E ISTITUZIONI

Per quanto concerne la stipula di convenzioni, protocolli o accordi con altri Enti o Istituzioni al fine di realizzare progetti coerenti con le finalità della biblioteca, l'esame delle carte dei servizi ha evidenziato che soltanto le biblioteche del Consiglio regionale dell'Emilia-Romagna, quella delle Marche, del Trentino-Alto Adige, della Puglia e della biblioteca di Sesto Fiorentino li prevedono espressamente. Nei casi specifici analizzati, risulta di particolare interesse il progetto **"BiblioCoop"** realizzato dalla biblioteca di Sesto Fiorentino. "BiblioCoop" è uno spazio satellite della Biblioteca all'interno del Centro Commerciale affidato a un gruppo di volontari, soci Unicoop Firenze, formati presso la Biblioteca Ernesto Ragionieri, per garantire la diffusione del servizio bibliotecario e raggiungere tutti coloro che per vari motivi non sono in grado di recarsi presso la sede della Biblioteca e, quindi, favorire l'incontro tra la Biblioteca e la sua comunità di riferimento.

5. SERVIZI SPECIFICI O RIFERIMENTI A PRINCIPI DI PARI OPPORTUNITA'

Tutte le carte esaminate fanno espresso riferimento all'applicazione e rispetto dei principi di pari opportunità, spesso come declinazioni dei principi di uguaglianza e imparzialità applicati agli utenti. Altresì, la biblioteca G. Guglielmi in regione Emilia-Romagna specifica che non vi sono **barriere architettoniche** e quella del Piemonte, garantendo l'accesso ai servizi in sede alle persone diversamente abili, si impegna ad eliminare le barriere architettoniche, con ciò facendo presumere che ad oggi ancora ve ne siano.
In merito alle **strumentazioni specifiche per diversamente abili**: 1. la carta della biblioteca

del Consiglio regionale della Puglia dispone di un **computer riservato ai disabili visivi** ed ha standardizzato il proprio sito web alle Linee Guida di accessibilità WCAG 1.0, raccomandate dal World Wide Web Consortium nell'ambito della Web Accessibility iniziative. Altresì, la stessa biblioteca, per gli utenti non vedenti, ipovedenti e dislessici, rende disponibile "Il Libro parlato Lions", **una banca-dati di audiolibri in formato MP3**, riservata ai soli utenti iscritti; 2. La biblioteca di Sesto Fiorentino prevede percorsi per aumentare l'accessibilità dei propri spazi e servizi, al fine di garantire l'inclusione di tutti e pari opportunità di soddisfare i propri bisogni culturali, formativi e ricreativi a prescindere da eventuali condizioni di disabilità o svantaggio. A tale scopo sono disponibili **materiali specifici** per permettere a tutti di accedere alla lettura (**audiolibri, volumi ad alta leggibilità per bambini e ragazzi con disturbi dell'apprendimento, libri tattili, volumi in grandi caratteri, libri in CAA - Comunicazione Aumentativa Alternativa**) e, per facilitare l'orientamento all'interno dei propri spazi e della collezione, la Biblioteca si è dotata di **una segnaletica e di una mappa in CAA**, un sistema di simboli per facilitare la comprensione di persone con difficoltà nella comprensione e nell'utilizzo dei canali comunicativi più comuni; 3. Le biblioteche civiche Torinesi nella propria carta dei servizi prevedono servizi specifici per utenti con disabilità o difficoltà di lettura (**libri parlati e audiolibri, libri a grandi caratteri, libri in formato tattile, libri elettronici in formato accessibile, video ingranditori, scanner con OCR e sintesi vocale, ausili per l'accesso dei disabili motori alle postazioni informatiche**).

In merito a **collezioni specifiche** rivolte a particolari categorie: 1. la biblioteca del Consiglio regionale della Puglia possiede la **"Sezione di Genere" volta a promuovere la cultura ed i saperi dell'universo femminile,** anche attraverso incontri tematici, eventi e seminari, e la **"Sezione Multiculturale" che svolge attività di base rivolte all'accoglienza degli utenti stranieri**, organizza e promuove tavole rotonde e corsi di lingua, collaborando anche con biblioteche della regione e dei paesi del Mediterraneo, con istituzioni scolastiche e Università; 2. nella biblioteca di Sesto Fiorentino è presente una **sezione di libri in lingua straniera e testi per l'apprendimento della lingua italiana**, per favorire l'integrazione di coloro che provengono da altri paesi; 3. Nella biblioteca del Piemonte sono presenti fondi speciali, tra cui il **CEDIF** - C entro di documentazione e informazione femminile - che raccoglie **volumi e riviste sulla storia e la condizione delle donne, sui movimenti femministi e sul pensiero femminile**.

Osservazioni: L'analisi comparativa ha evidenziato una particolare attenzione di alcune

biblioteche per la disabilità connessa alla vista sia per ciechi sia per ipovedenti; a tal proposito, interessanti e di poco impatto economico appaiono accorgimenti come l'utilizzo di postazioni specifiche e di video ingranditori. In riferimento a questi ultimi si sottolinea una utilità genericamente spendibile per tutti gli utenti per la lettura dei quotidiani e dei manuali, i cui caratteri particolarmente piccoli non si addicono alla popolazione anziana oltre che a quella ipovedente giuridicamente riconosciuta. A questo si aggiunga la previsione di redigere, in formato cartaceo, una carta dei servizi in braille per gli utenti totalmente privi della vista che accedessero al Polo Mattia Preti, per la cui predisposizione ci si potrebbe avvalere della collaborazione della collega ipovedente in servizio presso il Consiglio regionale.

6. ULTERIORI SERVIZI

L'analisi comparativa ha messo in evidenza numerosi ulteriori servizi garantiti dalle biblioteche agli utenti esterni e alcuni rivolti esclusivamente agli utenti interni (limitatamente alle biblioteche delle Assemblee legislative). È quest'ultimo il caso della biblioteca del Consiglio regionale del Lazio che invia all'utenza interna segnalazioni giornaliere sugli indici dei fascicoli delle riviste e dei periodici giuridici pervenuti in abbonamento e, trimestralmente, trasmette via e-mail in formato PDF/A i bollettini bibliografici, suddivisi per materia, dei volumi recentemente acquistati e le indicazioni sugli spogli delle pubblicazioni periodiche in abbonamento e delle banche dati online.

I servizi ulteriori rivolti all'utenza esterna sono i più svariati. I più comuni sono garantiti attraverso i rispettivi siti web istituzionali. Così la biblioteca del Consiglio regionale dell'Emilia-Romagna offre gratuitamente il servizio denominato "Emilib MediaLibraryInline" che consente **l'accesso alla biblioteca digitale, con sezione Ebook in formato PDF o EPUB, scaricabili in prestito per 14 giorni** e per un massimo di due ebook al mese.

Le biblioteche del Consiglio regionale della Puglia, della Regione Toscana e le biblioteche civiche Torinesi, tramite il proprio sito web, consentono di accedere a **molteplici servizi**: la biblioteca del Consiglio regionale della Puglia consente di **richiedere prestiti**, trasmettere **suggerimenti d'acquisto** e **consultare lo stato delle prenotazioni e dei prestiti** (anche avvalendosi di **apposita APP "BiblioTeca"** liberamente scaricabile su tablet e smartphone con sistema Android o IOS); la biblioteca della Regione Toscana, con accesso tramite Spid, consente di effettuare **prenotazioni, richiedere prestiti anche interbibliotecari**, **consultare lo stato delle proprie prenotazioni, visualizzare le ricerche effettuate, creare e salvare le proprie bibliografie, inviare suggerimenti di acquisto e consultare**

la lista dei messaggi personali; le Biblioteche civiche Torinesi consentono di utilizzare la biblioteca digitale per **prendere in prestito ebook** e accedere a risorse elettroniche, prenotare il prestito, **controllare lo stato delle proprie prenotazioni, le scadenze dei prestiti e prorogare i medesimi, creare un proprio profilo personale** in cui salvare le ricerche, trasmettere proposte di acquisto, **commentare e votare i libri** in possesso delle biblioteche e, se ammessi a fruire dei libri parlati (limitati a ciechi e ipovedenti riconosciuti), possono effettuare il download in formato digitale.

Nella biblioteca della Regione Toscana sul sito web sono pubblicati: un **bollettino mensile** riportante le norme di maggiore interesse e attualità e in cui sono segnalati documenti e articoli apparsi su siti web di diritto e su periodici liberamente consultabili online; mensilmente, una **lista dinamica delle novità** di 20 libri arricchiti con copertina e abstract, selezionati tra i più recenti acquistati dalla biblioteca (10 di argomento giuridico o attualità e 10 attinenti alla Toscana); mensilmente, **bibliografie e proposte di lettura** anche in riferimento agli ebook.

La biblioteca del Consiglio regionale della Puglia e quella del Senato della Repubblica organizzano gratuitamente **corsi di aggiornamento e di formazione alla ricerca bibliografica e giuridica**.

Sempre la Biblioteca del Consiglio regionale della Puglia, che si distingue per quantità e diversificazione dei servizi offerti, prevede **servizi dedicati ai ragazzi**, attraverso la realizzazione di eventi dedicati **(laboratori di apprendimento, grafico pittorico, manualità, educazione stradale, educazione ambientale, educazione alla salute);** così come la biblioteca di Sesto Fiorentino che prevede ogni anno **progetti di promozione alla lettura rivolti alle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado** e, attraverso incontri periodici con gli insegnanti, realizza le **bibliografie di titoli da consigliare ai ragazzi per le vacanze estive** e la Biblioteca della Valle d'Aosta che, al fine di fornire ai bambini e ragazzi occasioni di svago e socializzazione nel tempo libero, ha una "sezione Ragazzi" che organizza regolarmente, nel pomeriggio, attività di animazione alla lettura per le diverse fasce d'età (**Biblioingioco, BiblioLab e BiblioBooks**), in cui è stato allestito, altresì, un **Baby Pit Stop.**

Da evidenziare, per la sua particolarità e forse unicità, il **servizio bibliotecario itinerante** della biblioteca di Sesto Fiorentino **"La Pina – la biblioteca su ruote"** la biblioteca

viaggiante che consente, durante le fermate, di iscriversi ai servizi della Biblioteca, prendere in prestito libri e dvd, conoscere le iniziative per bambini e adulti organizzate dalla Biblioteca. Tra i luoghi di fermata della biblio-ape ci sono le piazze antistanti alcune scuole e alcuni mercati agricoli di filiera corta.