

CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA DELL'ASSEMBLEA LEGISLATIVA – 2020

(Determinazione della Responsabile del Servizio Diritti dei cittadini dell'Assemblea legislativa n.697 del 16/11/2020)

1. Cos'è e cosa contiene la Carta dei servizi
2. La Biblioteca
3. Cooperazione interbibliotecaria
4. Fondi librari e documentari
5. La videoteca
6. Principi fondamentali a cui si ispira la Carta
7. Accesso e servizi di informazione al pubblico
8. Servizi e risorse digitali
9. Sviluppo delle collezioni
10. Servizi di consultazione
11. Prestito e fornitura documenti
12. Servizi di documentazione e pubblicazioni
13. Iniziative culturali

1. Cos'è e cosa contiene la Carta dei servizi

La Carta dei servizi - giunta alla sesta edizione - rappresenta l'impegno che la Biblioteca dell'Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna assume nei confronti dei propri utenti. Riguarda le attività, i fattori di qualità, gli standard di erogazione dei servizi e comunica all'utente le modalità di partecipazione e tutela previste.

La Carta è rivista ed aggiornata alla luce dei risultati raggiunti e del confronto con le indicazioni fornite dagli utenti, nella logica della ricerca continua del miglioramento dei servizi.

2. La Biblioteca

La Biblioteca dell'Assemblea legislativa viene istituita nel 1987 per rispondere alle esigenze di documentazione della struttura consiliare. È aperta al pubblico dal 1995.

Le **finalità della Biblioteca, indicate nel Regolamento**, sono:

- fornire ai Consiglieri regionali e agli organi dell'Assemblea legislativa gli strumenti bibliografici e documentari utili all'esercizio del loro mandato;
- fornire alle strutture organizzative dell'Assemblea legislativa e della Giunta regionale servizi e materiali di documentazione utili allo svolgimento delle rispettive attività istituzionali;

- mettere a disposizione di tutti, senza discriminazione alcuna, i propri servizi informativi e il proprio patrimonio documentario, contribuendo, sulla base della specifica caratterizzazione istituzionale e disciplinare, all'attuazione del diritto all'informazione e allo sviluppo della conoscenza;
- favorire la conoscenza dell'informazione giuridica come strumento di promozione della partecipazione democratica;
- far conoscere l'attività legislativa e amministrativa della Regione Emilia-Romagna anche attraverso la conservazione e valorizzazione della sua produzione editoriale.

La Biblioteca applica il **Sistema di Gestione per la Qualità** della Direzione generale - Assemblea legislativa, conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015, quale strumento efficace per conseguire gli obiettivi dell'efficienza organizzativa, del rafforzamento della capacità di produrre politiche e servizi di qualità, del miglioramento della soddisfazione degli utenti e di tutti i portatori di interesse.

La Biblioteca sviluppa **collezioni e servizi** con riferimento ai temi del diritto pubblico, all'assetto delle autonomie territoriali, alle materie attribuite alla potestà legislativa regionale e contribuisce alla riflessione su temi di interesse generale, come il riconoscimento delle pari opportunità uomo/donna, la promozione della legalità e dei diritti di cittadinanza, la democrazia partecipativa.

Propone una raccolta di oltre 57.000 volumi, 2.500 periodici e 4.500 video, banche dati e periodici elettronici.

Con il **centro di documentazione sulla legalità**, in attuazione della legge regionale 28 ottobre 2016 n. 18, la Biblioteca dell'Assemblea legislativa, d'intesa con la Giunta regionale, cura la raccolta di materiali e la diffusione di conoscenze sui fenomeni connessi alla criminalità organizzata e sui temi della sicurezza, con la finalità di promuovere i valori della cittadinanza e della legalità democratica.

Per favorire nuove modalità di accesso ai servizi e alle risorse informative, la Biblioteca produce e mette a disposizione sul sito www.assemblea.emr.it/biblioteca **servizi di documentazione**, newsletter, approfondimenti tematici e bibliografici su temi di interesse regionale. Dal 2015 è attivo un canale Facebook.

La Biblioteca aderisce ai principali progetti di cooperazione bibliotecaria a livello nazionale e regionale e promuove la collaborazione con enti ed istituzioni per lo sviluppo di servizi ed iniziative culturali.

3. Cooperazione interbibliotecaria

La Biblioteca collabora con le biblioteche delle università, degli istituti di ricerca e del sistema delle autonomie locali dell'Emilia-Romagna, per favorire la realizzazione di progetti condivisi di interesse documentario, lo sviluppo di servizi integrati e la promozione congiunta di iniziative culturali. Il catalogo è consultabile sul polo bolognese del servizio bibliotecario nazionale.

La Biblioteca promuove la cooperazione, in una prospettiva di integrazione funzionale, tra le biblioteche dell'amministrazione regionale, con l'obiettivo di valorizzare il patrimonio bibliografico esistente, favorire uno sviluppo coerente delle collezioni, razionalizzare gli acquisti e qualificare i servizi al pubblico.

4. Fondi librari e documentari

L'accettazione di fondi librari e documentari è subordinata alla conformità della donazione ai criteri che orientano lo sviluppo coerente delle collezioni della Biblioteca, alla disponibilità di spazi di conservazione e alla sostenibilità degli oneri derivanti dal trasferimento e trattamento catalogafico.

La Biblioteca dell'Assemblea legislativa comprende le biblioteche e i fondi librari e documentari di seguito specificati.

La **Biblioteca di Statistica** della Regione Emilia-Romagna, che raccoglie pubblicazioni Istat, Eurostat e la documentazione statistica di comuni e province dell'Emilia-Romagna;

La **Biblioteca dell'Ambiente**, che raccoglie i volumi della Direzione generale regionale Ambiente e Difesa del suolo e della Costa in materia di ecologia, tutela dell'ambiente, educazione ambientale, gestione delle risorse naturali, fonti e sviluppo energetico;

Il fondo del soppresso **Istituto Regionale di Psicopedagogia per l'Apprendimento**, che comprende documenti in materia di formazione professionale, educazione permanente, diritto allo studio, scuole dell'infanzia, integrazione dei disabili, ricerca scientifica e sperimentazione didattica.

La Biblioteca dell'Assemblea legislativa, inoltre, ha acquisito nel 2009 la Biblioteca della soppressa **Fondazione Istituto per il Lavoro** con una specializzazione in organizzazione e condizioni di lavoro, sicurezza sul lavoro, relazioni industriali e organizzazione della produzione e dell'innovazione, responsabilità sociale d'impresa e sviluppo locale.

Un protocollo di collaborazione siglato nel 2013 con **Legambiente Emilia-Romagna** ha consentito l'acquisizione e gestione del loro fondo librario e documentario, che comprende pubblicazioni sui temi della difesa dell'ambiente e della salute, della tutela delle risorse naturali, del patrimonio storico e culturale, del territorio e del paesaggio.

Sempre nel 2013 è stata accolta la donazione del fondo librario del **Cidiep**, Centro di informazione, documentazione, educazione ambientale e ricerca sull'area padana, specializzato sui temi ambientali e dell'educazione alla sostenibilità, con particolare riferimento al bacino del fiume Po.

La Biblioteca ha acquisito la raccolta documentale dell'**Agenzia per la Protezione civile** della Regione Emilia-Romagna su protezione e difesa civile, gestione delle emergenze e difesa del suolo.

Il fondo documentale del **Servizio geologico sismico e dei suoli** della Regione Emilia-Romagna contiene un'ampia raccolta di pubblicazioni e cartografia, anche in formato digitale.

Il Fondo della **Consulta emiliano-romagnoli nel mondo** contiene pubblicazioni curate dalla Consulta regionale e dalle comunità di emiliano-romagnoli emigrati nel mondo, libri di storia locale e libri sull'emigrazione italiana.

Tramite un protocollo di collaborazione con la Giunta regionale è stato acquisito il **Fondo Massimo Pavarini sulla sicurezza urbana** che comprende libri e materiale documentario sui temi legati alle politiche per la sicurezza nelle aree urbane, la prevenzione sociale, la lotta alla criminalità organizzata, le vittime di reato, l'immigrazione, la violenza di genere, il carcere e la giustizia.

5. La videoteca

La videoteca, sezione speciale della Biblioteca dal 1996, cura la conservazione e valorizzazione del patrimonio audiovisivo della Regione Emilia-Romagna e delle opere prodotte da documentaristi emiliano-romagnoli.

Ad oggi sono stati raccolti e catalogati oltre 4.500 documentari e filmati di interesse culturale e sociale: audiovisivi d'epoca tratti da archivi storici, opere documentarie giovanili di artisti affermati, documentari sul territorio, l'arte, la cultura e la società regionale, filmati di comunicazione sociale.

La videoteca promuove iniziative di valorizzazione del film documentario tramite progetti rivolti a scuole e videoteche e cura, con la collaborazione di enti, associazioni ed istituzioni, progetti culturali sull'utilizzo del linguaggio audiovisivo nella diffusione della cultura storiografica e come strumento educativo di crescita sociale.

6. Principi fondamentali a cui si ispira la Carta

Eguaglianza dei diritti

L'accesso alla Biblioteca è garantito a tutti, senza alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche.

Continuità e regolarità dei servizi

La Biblioteca offre servizi regolari e continui durante tutto il periodo di apertura e comunica preventivamente eventuali periodi di sospensione del servizio.

Gli utenti possono entrare in contatto con gli operatori della Biblioteca anche tramite telefono, posta elettronica o canale social. Negli orari di chiusura è attiva una segreteria telefonica.

Efficienza, efficacia e partecipazione

L'offerta dei servizi tiene conto delle esigenze e del grado di soddisfazione espressi dagli utenti tramite apposite rilevazioni periodiche.

La Biblioteca promuove il coinvolgimento degli utenti, sollecita proposte e suggerimenti e risponde puntualmente ai reclami presentati.

Rispondiamo a reclami e suggerimenti entro 2 giorni lavorativi e ci impegniamo ad avviare con tempestività gli interventi più opportuni.

Nel biennio 2018-2019 i tempi di risposta sono stati rispettati nel 100% dei casi.

Deontologia professionale, diritti e doveri di personale ed utenti

Il personale opera nel rispetto dei principi di deontologia professionale e degli standard definiti dal Sistema di Gestione per la Qualità e si impegna a seguire le richieste degli utenti con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità e riservatezza.

Agli utenti si richiede, nel rispetto del regolamento interno, la compilazione della scheda di accesso e il deposito di borse e/o oggetti personali, oltre all'osservanza di alcune regole basilari: comportamento corretto e rispetto dell'integrità dei documenti consultati, dei locali e degli strumenti della Biblioteca, dell'attività di studio e lavoro di operatori e utenti.

7. Accesso e servizi di informazione al pubblico

Accesso

L'accesso alla Biblioteca dell'Assemblea è libero durante gli orari di apertura. I dati raccolti nel registro d'entrata vengono utilizzati ai fini statistici e di gestione.

La possibilità di accedere ai servizi della Biblioteca è accordata anche ai minori, previa autorizzazione dei genitori o di chi esercita la responsabilità genitoriale.

Per usufruire di alcuni servizi (prestito, internet, archivio quotidiani digitali) è necessario essere iscritti. L'iscrizione è gratuita, immediata e richiede la presentazione di un documento di riconoscimento in corso di validità (i collaboratori della Regione Emilia-Romagna possono esibire il badge). I dati personali degli utenti sono trattati in conformità alle prescrizioni del Reg. UE 2016/679.

Assistenza agli utenti e ricerca

Durante l'apertura è sempre presente un operatore qualificato in grado di assistere gli utenti nelle varie fasi dell'attività di ricerca (legislativa, giurisprudenziale, documentale o bibliografica) e nella consultazione di materiali, cataloghi, periodici elettronici, banche dati ed ogni altra risorsa informativa disponibile.

Rispondiamo alle richieste pervenute via telefono o e-mail entro 2 giorni lavorativi. Per ricerche o esigenze particolari concorderemo direttamente con l'utente tempi e modalità di consegna.

Nel biennio 2018-2019 i tempi di risposta sono stati rispettati nel 100% dei casi.

Chiedilo al Bibliotecario

Con il servizio "Chiedilo al Bibliotecario" la Biblioteca partecipa al reference digitale cooperativo con altre biblioteche di Bologna.

Tramite il modulo disponibile sul sito, tutti possono formulare domande alla biblioteca, come brevi bibliografie sui temi del diritto pubblico e sulle materie di competenza regionale, indicazioni sulla normativa regionale, nazionale ed europea, sulla giurisprudenza costituzionale ed amministrativa e altro. E' assicurata all'utente una risposta entro tre giorni lavorativi.

8. Servizi e risorse digitali

La Biblioteca pone particolare attenzione allo sviluppo di servizi di biblioteca digitale per favorire nuove modalità di accesso alle risorse, anche attraverso l'adesione a servizi e progetti cooperativi sviluppati in ambito nazionale.

Catalogo bibliografico

Il catalogo online consente di cercare e selezionare i libri, i periodici, gli articoli di periodici e gli audiovisivi disponibili in biblioteca e nelle biblioteche del polo bolognese del servizio bibliotecario nazionale. E' possibile per gli utenti registrati e associati prenotare online il prestito. La Biblioteca aderisce anche al Catalogo collettivo Nazionale dei Periodici ACNP.

Emilib MediaLibraryOnLine

La Biblioteca offre ai propri utenti un servizio gratuito per l'accesso alla Biblioteca digitale Media Library On Line. Nella sezione Ebook è presente una collezione di libri, in formato PDF o EPUB, acquistati dalle biblioteche che partecipano al progetto, scaricabili in prestito digitale per un periodo di 14 giorni per un massimo di due ebook al mese, anche prenotabili in caso di non disponibilità. Attraverso il servizio Edicola è possibile consultare in piena autonomia, 24 ore su 24, la versione

digitale di una serie di quotidiani nazionali e periodici da tutto il mondo. Per accedere al servizio occorre essere iscritti alla Biblioteca e richiedere username e password personali.

Videoteca in rete

Presso le postazioni della Biblioteca è possibile visionare una ricca selezione di documentari sull'ambiente, la cultura, la storia e la società regionale, disponibili nella sezione del sito *Videoteca in rete*. Alcuni documentari, prodotti in particolare dalla Regione Emilia-Romagna, sono liberamente accessibili online.

9. Sviluppo delle collezioni

Tempo di acquisizione e trattamento dei materiali librari

La Biblioteca acquista regolarmente libri e altri materiali per uno sviluppo coerente delle raccolte bibliografiche, nei limiti previsti dagli stanziamenti del bilancio finanziario gestionale dell'Assemblea legislativa.

La Biblioteca si impegna ad acquisire i materiali librari e a gestirne le fasi successive di trattamento catalografico e messa a disposizione del pubblico in max 35 giorni.
Nel biennio 2018-2019 i tempi di acquisizione sono stati rispettati nel 78,5% dei casi.

Suggerimenti di acquisto

La Biblioteca accoglie favorevolmente le proposte di acquisto degli utenti, se in linea con le proprie specializzazioni disciplinari e nei limiti delle risorse disponibili. Per le segnalazioni è disponibile apposita modulistica, ma si accolgono volentieri anche segnalazioni via e-mail e tramite i servizi online.

La Biblioteca si impegna ad acquistare, entro 35 giorni dalla richiesta, i libri e materiali segnalati dagli utenti ed approvati.
Nel biennio 2018-2019 i tempi di acquisizione sono stati rispettati nel 61,5% dei casi.

Documenti in dotazione agli uffici assembleari

La Biblioteca cura l'acquisto di pubblicazioni e sottoscrive abbonamenti su supporto cartaceo o digitale per le strutture organizzative dell'Assemblea legislativa, nei limiti previsti dagli stanziamenti di bilancio e dai disciplinari specifici.

10. Servizi di consultazione

Tutto il patrimonio è consultabile e viene incrementato costantemente secondo le linee della politica delle acquisizioni.

Gli utenti possono consultare direttamente i materiali esposti al piano e richiedere agli operatori quelli meno recenti, conservati in magazzino. Il servizio di consegna termina un'ora prima della chiusura della Biblioteca.

Consegniamo il materiale conservato in magazzino entro max 15 minuti.
Nel biennio 2018-2019 i tempi di risposta sono stati rispettati nel 100% dei casi.

Banche dati e risorse elettroniche

Gli utenti possono consultare autonomamente o con l'assistenza del personale cataloghi, banche dati (specialistiche di legislazione e giurisprudenza), libri e periodici elettronici.

Un repertorio dettagliato con caratteristiche e modalità di consultazione è disponibile sul sito web della Biblioteca.

Postazioni Internet

La Biblioteca mette a disposizione postazioni con accesso gratuito ad Internet per un tempo massimo di 120 minuti giornalieri, utilizzabili anche in più sessioni. Alcuni siti elencati nella schermata di apertura del computer possono essere navigati senza l'accesso con credenziali. Per qualsiasi altro utilizzo della postazione (pacchetto Office, navigazione in Internet) l'utente dovrà registrarsi presso il banco informazioni e richiedere i codici identificativi di accesso. Gli utenti minorenni sono tenuti a presentare l'autorizzazione scritta di un genitore o di chi esercita la responsabilità genitoriale.

Personale qualificato è a disposizione per chiarimenti e informazioni sui percorsi di ricerca. Ogni utente è responsabile del proprio operato durante la connessione. Sul sito web e presso le postazioni sono descritte le modalità di erogazione del servizio.

11. Prestito e fornitura documenti

Prestito

Per usufruire del prestito è necessaria l'iscrizione alla Biblioteca. L'iscrizione si effettua di persona, è gratuita, immediata e richiede la presentazione di un documento di riconoscimento in corso di validità (i collaboratori della Regione Emilia-Romagna possono esibire il badge).

Le opere possono essere prestate per un massimo di 3 alla volta e per la durata di 30 giorni, eventualmente rinnovabili per ulteriori 15 se l'opera non è già prenotata da altri utenti. I filmati della videoteca sono disponibili per il prestito (con una durata di 10 giorni eventualmente rinnovabili per ulteriori 5) con i limiti previsti dalla normativa in materia di diritto d'autore.

Sono esclusi dal prestito, a norma di regolamento, i quotidiani, le riviste e le pubblicazioni periodiche in genere, le opere di consultazione (enciclopedie, dizionari, rapporti, manuali, codici, repertori), le pubblicazioni della Regione Emilia-Romagna, se in copia unica, la letteratura grigia (materiali non editi), le banche dati, i microfilm. Per questi materiali è possibile tuttavia, a giudizio del Responsabile, il prestito straordinario di breve durata.

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

Prenotazione di libri per il prestito

Il catalogo bibliografico informa sulla disponibilità al prestito dei documenti della Biblioteca. È possibile richiedere online (per utenti registrati e associati), telefonicamente o via email, i materiali della biblioteca o prenotare quelli già in prestito. La disponibilità del materiale viene immediatamente comunicata all'utente che è tenuto a ritirare il libro prenotato entro 3 giorni lavorativi.

Prestito digitale

L'adesione alla piattaforma Emilib Media Library OnLine consente agli utenti iscritti il prestito digitale di libri elettronici. Nel portale sono presenti tutte le informazioni utili per l'accesso ai contenuti digitali e sono indicati i requisiti tecnici necessari per adeguare i dispositivi personali (tablet, e-book reader, smartphone) alla lettura e al download degli e-book.

Prestito interbibliotecario e PIC

Il prestito interbibliotecario è un servizio di prestito di documenti che si attua solo tra biblioteche. Un utente della nostra biblioteca, interessato a ricevere in prestito un libro disponibile in un'altra biblioteca, potrà rivolgersi al nostro banco informazioni per attivare il servizio di richiesta di prestito interbibliotecario.

L'utente interessato a prendere in prestito un libro presente presso la nostra biblioteca e impossibilitato a venire da noi dovrà invece rivolgersi ad una biblioteca di fiducia che invierà a noi una richiesta di prestito interbibliotecario.

La Biblioteca accoglie le richieste di prestito interbibliotecario in regime di reciprocità gratuita. Il prestito, della durata di 30 giorni esclusi i tempi di spedizione, è relativo di norma ad una sola opera alla volta.

Sono esclusi i periodici, le opere di consultazione, le pubblicazioni della Regione Emilia-Romagna se in copia unica, le novità editoriali (pubblicazioni degli ultimi due anni), il materiale non librario e qualsiasi altra opera che il responsabile della Biblioteca ritenga opportuno escludere per esigenze di tutela e salvaguardia del patrimonio.

Sul territorio della città metropolitana di Bologna è attivo il Prestito Interbibliotecario Circolante (PIC), che consente di richiedere gratuitamente, da una qualsiasi biblioteca del Polo Bibliotecario Bolognese aderente al circuito, il prestito dei volumi posseduti dalle altre.

La Biblioteca si impegna ad inviare i materiali disponibili entro 5 giorni dalla richiesta.

Nel biennio 2018-2019 i tempi di spedizione sono stati rispettati nel 99,5% dei casi.

Fornitura documenti / Document delivery

La Biblioteca effettua servizio di document delivery, cioè riproduce e invia il materiale richiesto, via e-mail o servizio postale, anche tramite il servizio NILDE (Network Interlibrary Document Exchange). Il servizio viene effettuato gratuitamente per utenti interni e per biblioteche o istituzioni, in regime di reciprocità gratuita e nei limiti previsti dalle norme in materia di diritto d'autore.

La Biblioteca si impegna ad inviare i materiali disponibili entro 5 giorni dalla richiesta.

Nel biennio 2018-2019 i tempi di spedizione sono stati rispettati nel 99% dei casi.

Fotoriproduzione e stampa

Gli utenti possono riprodurre direttamente i materiali consultati utilizzando le attrezzature disponibili in Biblioteca, con modalità ed in misura conforme alle norme vigenti in materia di diritto d'autore. È possibile fotocopiare per uso personale e di studio fino al 15% delle pagine di una monografia o di un periodico. Non sono consentite fotoriproduzioni di materiali propri.

I documenti risultanti da ricerche effettuate tramite le postazioni al pubblico della biblioteca (banche dati, periodici elettronici, risorse web) non possono essere stampati su carta, ma unicamente salvati su spazi e dispositivi individuali di archiviazione dell'utente.

12. Servizi di documentazione e pubblicazioni

La Biblioteca produce servizi di segnalazione di novità editoriali e giuridiche, con aggiornamenti settimanali diffusi anche tramite newsletter, e cura rassegne documentali e approfondimenti tematici su temi di interesse per la pubblica amministrazione e per l'attività istituzionale svolta dagli organi e dalle strutture assembleari. Tutti i servizi e le pubblicazioni sono disponibili sul sito della biblioteca.

Sezioni tematiche

Tutte le segnalazioni di novità editoriali e legislative sono organizzate e ricercabili anche tramite le sezioni del sito, che spaziano dalle tematiche del diritto e dell'amministrazione pubblica, alle materie di competenza regionale, ai grandi temi di rilevanza sociale e culturale, come la promozione della legalità e dei diritti di cittadinanza, le pari opportunità tra uomo e donna, il lavoro.

Bibliografie

Disponibili sul sito numerose bibliografie, con segnalazioni di libri, rapporti di ricerca, articoli di riviste, video e pubblicazioni online, su un vasto elenco di temi di interesse regionale. Le bibliografie vengono aggiornate di norma una volta all'anno.

Newsletter Monitor

Presenta le iniziative editoriali e culturali della Biblioteca e segnala libri, articoli, pubblicazioni della Regione Emilia-Romagna, novità di documentazione giuridica, documenti di fonte pubblica disponibili online. Attraverso Monitor Speciale presenta approfondimenti monografici dedicati a temi di particolare rilevanza istituzionale, sociale e culturale, con un corredo di riferimenti normativi, bibliografia, pubblicazioni e risorse online

Per ricevere settimanalmente la newsletter via e-mail è necessaria l'iscrizione sul sito della biblioteca.

Facebook

Attraverso il canale Facebook la Biblioteca promuove in modo più diretto le proprie collezioni e servizi e informa sulle iniziative in corso.

13. Iniziative culturali

La Biblioteca organizza, in collaborazione con altre biblioteche, istituzioni ed associazioni, iniziative culturali e di promozione educativa, presentazioni di libri, seminari e proiezioni con la finalità di valorizzare le proprie collezioni, ampliare le conoscenze su tematiche di rilevanza sociale e regionale, promuovere la partecipazione democratica dei cittadini e la conoscenza dell'istituzione regionale.