



Carta della qualità dei servizi

Biblioteca Statale Isontina
di Gorizia



2021

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento.

Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta della qualità dei servizi negli istituti del Ministero della Cultura si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

I. PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale la biblioteca si ispira a "principi fondamentali".

Trasparenza

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dalle delibere CiVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

Nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994;

Uguaglianza e imparzialità

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questa biblioteca si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

La biblioteca garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

Partecipazione

La biblioteca promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

Efficienza ed efficacia

Il direttore e lo staff della Biblioteca Statale Isontina perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Caratteristiche essenziali

La natura giuridico-istituzionale

La Biblioteca Statale Isontina è un ufficio periferico del Ministero della Cultura – Segretariato Regionale del MiC per il Friuli Venezia Giulia -. Conserva, con apposita convenzione che si rinnova dal 1919, la Biblioteca del Comune di Gorizia (Biblioteca Civica).

La sede

Dal punto di vista storico - artistico Palazzo Werdenberg si colloca tra gli edifici di carattere monumentale. La sua storia si lega a quella dei Gesuiti, la cui presenza a Gorizia era stata chiesta, come in molti centri dell'impero asburgico (Graz, Lubiana).

Il loro insediamento a Gorizia nel 1615, fu reso possibile grazie alla donazione da parte del barone Vito Dornberg, della Chiesa di San Giovanni, con annessa casa, nell'omonima via.

Nel 1629 il barone Verda von Werdenberg destinò un suo edificio sempre in via San Giovanni per l'adattamento a Seminario. Poiché la casa era troppo distante dal collegio, fu comprata nel 1634, sempre con un finanziamento del barone de Werdenberg, una casa più vicina dal nobile Ambrogio Sembler.

L'intera struttura fu quasi interamente rifatta, aumentata con l'aggiunta degli edifici attigui e arrivò a completamento nel 1649.

Nel marzo 1995 è stato portato a termine il massiccio ciclo di interventi edilizi e impiantistici iniziati alla fine del 1988, adeguandolo alle funzioni di una moderna Biblioteca, con l'incremento degli spazi e con l'apertura di nuovi servizi.

La storia

La Biblioteca Statale Isontina trova origini dalla raccolta libraria che si costituì e si accrebbe in seno al Collegio dei Gesuiti (1621 - 1773). Con la restaurazione asburgica divenne una delle sei biblioteche degli studi della Monarchia asburgica (1822) e fu aperta al pubblico nel 1825, conservando sino al 1914 il nome e le funzioni di Biblioteca regionale del Litorale (Venezia Giulia).

Nel 1967 la biblioteca ha assunto la denominazione di Statale Isontina con nuovi e più importanti compiti culturali, come testimoniano sia il rapido incremento avuto nel periodo più recente nel patrimonio librario e nel numero di frequentatori, sia la sua significativa presenza in ambito cittadino (conferenze, lezioni, mostre bibliografiche e d'arte).

La missione

La missione bibliografica della Biblioteca Statale Isontina è rivolta soprattutto ai seguenti ambiti:

- conservazione e studio del proprio patrimonio, con particolare attenzione ai fondi del Collegio dei Gesuiti (1621 - 1773) e della "Studienbibliothek" (1822-1914)
- documentazione, anche su supporto non cartaceo, a sostegno degli studi universitari umanistico-giuridici
- letteratura d'evanescente mediante la collezione della Biblioteca Civica (la sezione "bambini e ragazzi" è stata trasferita dal 2005 al Centro Lenassi in via Vittorio Veneto n. 7).
- documentazione della produzione tipografico-editoriale nella provincia di Gorizia (deposito legale)

I compiti e i servizi

La Biblioteca Statale Isontina promuove la lettura in tutte le sue forme, la cultura come patrimonio sopranazionale, sovralinguistico, sovraetnico, l'aiuto alle categorie deboli nell'accesso all'informazione.

Conserva, tutela e valorizza il proprio patrimonio bibliografico, documentario e iconografico manoscritto e a stampa. Acquisisce con donazioni e attraverso gli acquisti la più qualificata produzione editoriale, nazionale e straniera, in base alla peculiarità delle proprie raccolte storiche e alle esigenze e alle richieste dell'utenza, compatibilmente con gli spazi a disposizione e i finanziamenti ministeriali.

Riceve per diritto di stampa tutta la produzione editoriale tipografica della provincia di Gorizia (Legge 106/2004). Organizza mostre d'arte, convegni, seminari e presentazioni di libri; svolge attività editoriale pubblicando la rivista annuale "Studi Goriziani" dal 1923, le collane di studi "Biblioteca di Studi Goriziani" "Guide brevi BSI" e cataloghi d'arte.

□ Gli obiettivi

C'è l'impegno di trasferire tutto il catalogo dall'attuale supporto cartaceo a quello elettronico. Attualmente solo circa metà catalogo (parte corrente, pubblica lettura, Studienbibliothek, fondi Gesuitico e Slavica) è stato retroconvertito. Principali attività sui fondi:

- pubblicazione del secondo volume del catalogo dei manoscritti, compreso il fondo Michelstaedter (vedi <http://www.isontina.beniculturali.it/it/475/fondo-carlo-michelstaedter>)
- catalogazione dei manoscritti utilizzando il programma "Manus"
- allestimento della sezione di cartografia a seguito della pubblicazione del catalogo delle carte geografiche e topografiche di interesse locale (vedi <http://www.isontina.beniculturali.it/it/470/fondi-speciali>)

Obiettivo principale rimane comunque il restauro della Sala Petrarca (all'esterno della biblioteca), che sarà adibita a magazzino e a sala per incontri pubblici.

AVVISO

La situazione venutasi a creare con il COVID-19, da marzo 2020, ha limitato di molto le attività della Biblioteca. Si prega quindi di consultare il sito della BSI.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

ACCESSO
Regolarità e continuità

<p>Orario di apertura</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❑ 7.45 - 18.45 da lunedì a venerdì ❑ 7.45 - 13.15 il sabato <p style="text-align: center;"><i>per un totale di 60 ore e 30 minuti.</i></p>
<p>Chiusura nel corso dell'anno</p>	<p><u>Chiusura ordinaria</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❑ sabato pomeriggio, domenica, festività civili e religiose, santo patrono (<i>Santi Ilario e Taziano</i>) 16 marzo <p><u>Chiusura straordinaria</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❑ chiusura estiva e natalizia: dal 09 al 21 agosto 2021; dal 24 dicembre 2021 al 08 gennaio 2022, con orario di apertura esclusivamente antimeridiano (7.45 - 13.15). Ripresa dell'orario normale il 10 gennaio 2022
<p>attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❑ non più di 20'
<p>Accoglienza</p>	
<p>Siti web</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ www.isontina.beniculturali.it il sito, aggiornato al M&W versione 3.0 dal 17 marzo 2018, contiene tutte le pagine necessarie alla conoscenza approfondita della Biblioteca Statale Isontina di Gorizia. • www.michelstaedter.beniculturali.it da lunedì 24 novembre 2014 questo sito sostituisce il precedente (non più attivo) www.michestaedter.it e contiene tutte le pagine necessarie alla conoscenza approfondita della figura del grande filosofo goriziano. • www.goriziagrandeguerra.beniculturali.it pubblicato sabato 28 giugno 2014, contiene notizie degli eventi della Prima Guerra mondiale, tratti da giornali e riviste delle raccolte della BSI, eventi del fronte dell'Isonzo e del Carso e agli articoli di cronaca della stampa locale. • www.bsiarte.beniculturali.it sito pubblicato il 21.03.2019, dedicato a tutte le mostre organizzate presso la Galleria d'Arte "Mario Di Iorio" della BSI • www.farevoci.beniculturali.it sito pubblicato il 28.03.2019, dedicato soprattutto alla letteratura, gestito dal poeta goriziano Giovanni Fierro, che collabora con la BSI.

Informazione e orientamento:	<input type="checkbox"/> sala cataloghi, al 1° piano (<i>raggiungibile anche con ascensore</i>) <input type="checkbox"/> porta-avvisi in plexiglas, a dislocazione diffusa
disponibilità di altre informazioni <i>on line</i> sui servizi	<input type="checkbox"/> www.facebook.com/Mibact.Isontina <input type="checkbox"/> https://twitter.com/Isontina <input type="checkbox"/> plus.google.com/113423839065824705481 <input type="checkbox"/> https://http://instagram.com/Isontina.fb
presenza di segnaletica interna	<input type="checkbox"/> segnaletica verticale auto-portante con indicazioni di orientamento <input type="checkbox"/> segnaletica a muro (targhe in plexiglas) <input type="checkbox"/> guida agli spazi della biblioteca in formato cartaceo e on-line
presenza di segnaletica esterna	<input type="checkbox"/> pannello Mirabilia <input type="checkbox"/> segnaletica a muro con denominazione e orari di apertura
addetti ai servizi e personale di sala	<input type="checkbox"/> il personale è munito di cartellino identificativo <input type="checkbox"/> il personale non dispone di divisa <input type="checkbox"/> tra il personale 2 unità parlano inglese o sloveno
accesso facilitato per persone con diversa abilità	<input type="checkbox"/> ascensore con accesso diretto alla sala cataloghi ed alla sala lettura <input type="checkbox"/> percorsi con passaggi inclinati
servizi igienici per diversamente abili	<input type="checkbox"/> servizi igienici attrezzati a norma
FRUIZIONE	
Ampiezza	
Capacità ricettiva	<input type="checkbox"/> sala consultazione e lettura (<i>2° piano</i>): 48 posti, con 48 prese elettriche per p.c. portatili, servizio Wi-Fi della rete comunale "Guglielmo", attivo da mercoledì 27 maggio 2015 <input type="checkbox"/> emeroteca e consultazione fondi speciali (<i>2° piano</i>): 8 posti, con 2 prese elettriche <input type="checkbox"/> sala cataloghi (<i>1° piano</i>): 8 posti, 4 p.c. desktop a disposizione del pubblico

Disponibilità del materiale fruibile:	
- Documenti consultabili a scaffalatura aperta	<ul style="list-style-type: none"> ☐ 7.355; il patrimonio librario è di 433.294 al 28 febbraio 2021
- Documenti richiedibili per ciascuna richiesta	<ul style="list-style-type: none"> - documentazione moderna <ul style="list-style-type: none"> ☐ 2 documenti - documentazione antica, rara e manoscritta <ul style="list-style-type: none"> ☐ 2 documenti - giornali <ul style="list-style-type: none"> ☐ 2 documenti - altre tipologie di documenti <ul style="list-style-type: none"> ☐ Carte geografiche ☐ Audio-videocassette ☐ CD Rom, CD, DVD ☐ Fotografie <p><i>2 documenti per ciascuna richiesta</i></p>
- Tempi di attesa per la consegna:	<ul style="list-style-type: none"> - documentazione moderna <ul style="list-style-type: none"> ☐ non più di 10' - documentazione antica, rara e manoscritta <ul style="list-style-type: none"> ☐ non più di 20' - giornali <ul style="list-style-type: none"> ☐ non più di 20'
- Durata del deposito:	<ul style="list-style-type: none"> - documentazione moderna <ul style="list-style-type: none"> ☐ 6 giorni - documentazione antica, rara e manoscritta <ul style="list-style-type: none"> ☐ non contemplato (<i>per la necessità di riporre a fine giornata i documenti nel locale con allarme e antincendio</i>)
- Prenotazione a distanza	<ul style="list-style-type: none"> ☐ telefonica: 0481.580225 – 0481.580223 ☐ email: bs-ison.prestitocale@beniculturali.it ☐ opac: da account personale
- Sale aperte alla fruizione	<ul style="list-style-type: none"> ☐ 1 sala al 1° piano; 2 sale al 2° piano ☐ la pulizia delle sale è giornaliera
- Illuminazione	<ul style="list-style-type: none"> ☐ l'illuminazione è studiata per evitare sforzi eccessivi da parte degli utenti

Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	<input type="checkbox"/> il monitoraggio delle sale, ascensori, rampe di scale per garantire la fruibilità dei luoghi viene effettuata sistematicamente
Efficacia della mediazione	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca (dispone di cartellino identificativo)	<input type="checkbox"/> 7.45 - 18.45 da lunedì a venerdì, in via continuativa <input type="checkbox"/> 7.45 - 13.00 il sabato, in via continuativa
Assistenza di personale qualificato per diversamente abili (dispone di cartellino identificativo)	<input type="checkbox"/> 7.45 - 18.45 da lunedì a venerdì, in via continuativa <input type="checkbox"/> 7.45 - 13.00 il sabato, in via continuativa
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:	
- Cataloghi della Biblioteca a schede	<input type="checkbox"/> generale per autori/titoli <input type="checkbox"/> generale per soggetto <input type="checkbox"/> cinquecentine <input type="checkbox"/> incunaboli <input type="checkbox"/> biblioteca del Convitto Alighieri (Gorizia) <input type="checkbox"/> fondo Michelstaedter <input type="checkbox"/> Tesi di laurea (<i>fino al 2000</i>) <input type="checkbox"/> Centro di pubblica lettura – Biblioteca Civica <input type="checkbox"/> periodici (<i>fino al 2006</i>) <i>aggiornamento chiuso al 1998</i>
- Cataloghi della Biblioteca in rete	<p>Opac https://www.biblioest.it/SebinaOpac/Opac?sysb=isontina&fromBiblio=, https://www.biblioest.it/SebinaOpac/.do#0 e la APP Mobile http://www.biblioest.it/SebinaOpac/.do?cdArticle=APP:https://bsts.medialibrary.it/home/cover.aspx</p> <input type="checkbox"/> generale per autori/titoli <input type="checkbox"/> generale per soggetto <input type="checkbox"/> cinquecentine <input type="checkbox"/> tesi di laurea <input type="checkbox"/> periodici <input type="checkbox"/> formati elettronici (CD, CdRom, DVD) <input type="checkbox"/> Centro di Pubblica Lettura <input type="checkbox"/> fondo Michelstaedter <input type="checkbox"/> Studienbibliothek <i>aggiornamento quotidiano, dal 1999 (con catalogazione anche retrospettiva)</i>
- Cataloghi di altre Biblioteche	<input type="checkbox"/> opac, metaopac
- Repertori bibliografici in scaffale	<input type="checkbox"/> bibliografia generale (1695 documenti), particolarmente curata la sezione bibliografica dedicata al libro antico a stampa

<p>- Repertori bibliografici in rete</p>	<ul style="list-style-type: none"> • BDI (<i>Biblioteca digitale italiana</i> - www.isontina.beniculturali.it/it/446/risorse: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> catalogo cartaceo digitalizzato di monografie <input type="checkbox"/> base dati dei Nuptialia <input type="checkbox"/> servizi in linea sul fondo Carlo Michelstaedter <input type="checkbox"/> cataloghi e inventari storici digitalizzati di raccolte nella Contea di Gorizia <input type="checkbox"/> Studienbibliothek zu Görz. Catalogo per materie <input type="checkbox"/> biblioteca G. D. Della Bona [1844?]. Catalogo per materie <input type="checkbox"/> biblioteca G. D. Della Bona [1848?]. Catalogo per materie <input type="checkbox"/> biblioteca G. D. Della Bona. Libri patri [1863?]. Indice per argomenti e catalogo alfabetico <input type="checkbox"/> biblioteca G. D. Della Bona. Libri patri [1863?]. Inventario topografico <input type="checkbox"/> biblioteca G. D. Della Bona. Libri patri [1858?]. Indice per argomenti e catalogo alfabetico <input type="checkbox"/> biblioteca G. D. Della Bona. Libri patri [1858?]. Inventario topografico <input type="checkbox"/> biblioteca Alessandro de Claricini. Inventario biblioteca famiglia de Claricini. Inventario
<p>- Bibliografie specializzate in scaffale</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> letteratura italiana <input type="checkbox"/> storia <input type="checkbox"/> storia dell'arte
<p>- Bibliografie specializzate in rete</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> bibliografia di/su Carlo Michestaedter (http://www.michelstaedter.beniculturali.it) <input type="checkbox"/> Sito della Biblioteca Statale Isontina (www.isontina.beniculturali.it/it/446/risorse) <input type="checkbox"/> risorse bibliografiche <input type="checkbox"/> risorse generali <input type="checkbox"/> percorsi culturali <input type="checkbox"/> testi on-line di autori italiani
<p>Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali e cognitivi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> www.libroparlatolions.it (sito dedicato ai non vedenti) <input type="checkbox"/> www.e-leggo.it (sito dedicato ai dislessici)
<p>- Strumenti e sussidi specifici</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> cuffie per ascolto <input type="checkbox"/> web camera integrata <input type="checkbox"/> scanner <input type="checkbox"/> lente d'ingrandimento, mobile

SERVIZI AGGIUNTIVI

Ampiezza

Bookshop

Libreria antiquaria Drogheria 28 di Trieste: <http://www.simonevolpatoeditoria.it>
simonevolpatoeditoria@gmail.com

Caffetteria

Presenza di tre distributori self-service (gestiti da ditta esterna) al piano terra, attigui al vano di accesso all'ascensore.

Prestito

Ampiezza

Prestito locale

Orario del servizio

8.15 - 18.00 da lunedì a venerdì
8.15 - 13.00 il sabato
per un totale settimanale di 53 ore e 30'
comunicazione all'utenza, con largo anticipo, della sospensione del servizio
Chiusura ordinaria
sabato pomeriggio, domenica, festività civili e religiose, santo patrono (*Santi Ilario e Taziano*) 16 marzo
Chiusura straordinaria
chiusura estiva e natalizia: dal 09 al 21 agosto 2021; dal 24 dicembre 2021 al 08 gennaio 2022, con orario di apertura esclusivamente antimeridiano (7.45 - 13.15). Ripresa dell'orario normale il 10 gennaio 2022

Attesa per l'iscrizione al prestito

non più di 20'

Disponibilità del materiale:

documenti richiedibili per ciascuna richiesta

2 documenti

durata del prestito

30 giorni

attesa per consegna in sede

non più di 20'

Prenotazione a distanza

è possibile fruire di tali servizi telefonando al n. 0481.580225 / 0481.580223 o inviando una email al seguente indirizzo: bs-ison.prestitolocale@beniculturali.it o prenotando da : <https://www.biblioest.it/SebinaOpac/.do>

Prestito interbibliotecario

email: bs-ison.prestitointerbibliotecario@beniculturali.it

Orario del servizio	<p>mattina: 8.00 – 13.00 da martedì a sabato pomeriggio: 13.00 – 18.45 lunedì</p> <p><u>Costo del servizio</u></p> <p><i>il costo applicato, salvo casi particolari, per singolo volume richiesto, a seconda della biblioteca prestante va da 7,24 € ad un massimo di 12 €.</i></p> <p><i>il costo di fotocopie e scansioni del materiale posseduto dalla Biblioteca Statale</i></p> <p><i>Isontina: Quantità fotocopie Tariffa in €</i></p> <table data-bbox="584 526 1085 667"> <tr> <td>Da 1 a 10</td> <td>3,10</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Da 11 a 20</td> <td>4,65</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Da 21 a 30</td> <td>6,20</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Da 31 a 40</td> <td>7,75</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Per ogni ulteriori 10 fot.</td> <td></td> <td>1,55</td> </tr> </table>	Da 1 a 10	3,10		Da 11 a 20	4,65		Da 21 a 30	6,20		Da 31 a 40	7,75		Per ogni ulteriori 10 fot.		1,55
Da 1 a 10	3,10															
Da 11 a 20	4,65															
Da 21 a 30	6,20															
Da 31 a 40	7,75															
Per ogni ulteriori 10 fot.		1,55														
	<p>Per il materiale dei Fondi Speciali si applica il tariffario degli Archivi di Stato.</p> <p><u>Modalità di pagamento</u></p> <p>il pagamento delle tariffe va effettuato dall'utente comunemente attraverso ccp precompilato</p> <p><u>Chiusura ordinaria</u></p> <p>sabato pomeriggio, domenica, festività civili e religiose, santo patrono (<i>Santi Ilario e Taziano</i>) 16 marzo</p> <p><u>Chiusura straordinaria</u></p> <p>chiusura estiva e natalizia: dal 09 al 21 agosto 2021; dal 24 dicembre 2021 al 08 gennaio 2022, con orario di apertura esclusivamente antimeridiano (7.45 – 13.15). Ripresa dell'orario normale il 10 gennaio 2022</p>															
Attesa per l'iscrizione al prestito	non più di 10'															
Tempo di inoltro della richiesta	non più di 2 giorni															
Tempo per l'invio di documenti ad altre biblioteche	non più di 2 giorni dalla data di richiesta															
Durata del prestito	30 giorni															
<p>Interprestito</p> <p>Limitato alle biblioteche del Sistema Bibliotecario Provinciale e dell'Università di Trieste. Il servizio è gratuito.</p>																
<p>RIPRODUZIONE</p>																
<p><i>Regolarità e continuità</i></p>																
Orario delle richieste	9.00 - 13.00															

Orario del ritiro	9.00 - 13.00
Orario della cassa	10.00 - 13.00
Ampiezza	
Disponibilità degli strumenti:	
Possibilità di effettuare	
fotocopie	<input type="checkbox"/> (presso la sala cataloghi, al 1° piano), nell'orario di apertura della biblioteca
Microfilm	<input type="checkbox"/> esecuzione da parte di ditte esterne
Copie digitali	<input type="checkbox"/> esecuzione da parte degli operatori della biblioteca o di ditte esterne <input type="checkbox"/> esecuzione da parte dell'utente, con strumenti personali
Fotografie	<input type="checkbox"/> esecuzione da parte di ditte esterne <input type="checkbox"/> esecuzione da parte dell'utente, con strumenti personali
Prenotazioni a distanza	<p>Previa richiesta scritta indirizzata al Direttore attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> e-mail (oppure bs-ison.prestitointerbibliotecario@beniculturali.it) <input type="checkbox"/> posta ordinaria (via Mameli, 12 - 34170 Gorizia) <p>N.B.</p> <p><i>Per la riproduzione di materiale a scopo editoriale e/o commerciale, la richiesta va presentata su apposita modulistica reperibile sul sito web della biblioteca (http://www.isontina.beniculturali.it/it/645/modulistica) o presso l'ufficio dei Fondi speciali.</i></p>
Fedeltà	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	100% delle riproduzioni conformi all'originale
<i>INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE A DISTANZA</i>	
Ampiezza	

Ricerca per corrispondenza	<p>Ricerche complesse possono essere effettuate a pagamento.</p> <p>Previa richiesta scritta indirizzata al Direttore (<i>senza modulo predisposto</i>), attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> e-mail (bs-ison@beniculturali.it) <input type="checkbox"/> posta ordinaria (<i>via Mameli, 12 - 34170 Gorizia</i>)
Ricerca on line	<p>https://www.biblioest.it/SebinaOpac/Opac?</p> <p>http://www.isontina.beniculturali.it/it/446/risorse</p>
Disponibilità di documenti fruibili a distanza in rapporto al patrimonio posseduto	NO
Efficacia della mediazione	
	<p>Ufficio Acquisizioni, Conservazione e Catalogazione (secondo piano) Orario: da lunedì a venerdì, 8.30 - 13.30</p> <p>Angela Polo, Marina Stekar, Barbara Cimbaro, Daniela Ghiotto</p> <p>Telefono: 0481-580236, 0481-580235, 0481-580234, 0481.580238</p> <p>e-mail: angela.polo@beniculturali.it marina.stekar@beniculturali.it, barbara.cimbaro@beniculturali.it daniela.ghiotto@beniculturali.it</p> <p>bs-ison.acquisizioneconservazione@beniculturali.it</p>

Indicazione dei referenti	<p>Ufficio Gestione finanziaria e contabile (secondo piano) Orario: da lunedì a venerdì, 8.30 - 13.30 Mauro Perissini Telefono: 0481-580232 e-mail: mauro.perissini@beniculturali.it e bs-ison.ragioneria@beniculturali.it Flavia Zucchiatti Telefono: 0481.580212 e-mail: flavia.zucchiatti@beniculturali.it; bs-ison.economato@beniculturali.it</p> <p>Segreteria (secondo piano) Orario: da lunedì a venerdì, 8.30 - 13.30 Gabriella Turco Telefono: 0481-580233 e-mail: gabriella.turco@beniculturali.it</p> <p>Ufficio Affari generali (primo piano) Orario: da lunedì a sabato, 8.30 - 13.30 Aldo Molfese Telefono: 0481.580222 e-mail: aldo.molfese@beniculturali.it</p> <p>Ufficio Comunicazione istituzionale (secondo piano) Orario: da lunedì a giovedì, 8.30 - 16.30; venerdì, 8.30 - 13.30 Barbara Cimbaro Telefono: 0481-580234 e-mail: bs-ison.comunicazione@beniculturali.it</p> <p>S'ed – Servizio educativo al patrimonio culturale (secondo piano) Orario: da lunedì a venerdì, 8.30 - 13.30 Barbara Cimbaro Telefono: 0481-580234 e-mail: barbara.cimbaro@beniculturali.it</p> <p>Servizi al pubblico – Prestito librario (primo piano) Orario: 7.45 - 18.45 da lunedì a venerdì; 7.45 - 13.15 il sabato Isabella Macorig (coordinatrice) Telefono: Banco della distribuzione (0481.580225 - 0481.580223) e-mail: bs-ison.prestitolocale@beniculturali.it</p> <p>Ufficio del Prestito Interbibliotecario (primo piano) Orario: 8.00 – 13.00 da martedì a sabato 13.00 – 18.45 il lunedì Alessandra Sandrigo Telefono: 0481-580224 e-mail: bs-ison.prestitointerbibliotecario@beniculturali.it</p> <p>Ufficio Fondi speciali (Direzione) Orario: da lunedì a sabato, 8.30-13.00. È consigliato il preavviso. Telefono 0481-580215 e-mail: bs-ison@beniculturali.it</p>
Tempi di risposta	non più di 15 giorni
VALORIZZAZIONE	

Ampiezza	
Mostre	La biblioteca organizza in media venti mostre all'anno, generalmente d'arte contemporanea (http://www.isontina.beniculturali.it/it/237/eventi).
Eventi (conferenze, incontri, concerti, ecc.)	La biblioteca organizza preferibilmente presentazioni di novità librarie in alcune librerie della città (http://www.isontina.beniculturali.it/it/237/eventi).
Visite e percorsi tematici	A richiesta vengono realizzate visite guidate al Palazzo Werdenberg e ai servizi.
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Si rinvia all'indirizzo http://www.isontina.beniculturali.it/it/634/pubblicazioni .
Diffusione delle attività/iniziativa	Le attività culturali sono diffuse tramite comunicati alla stampa locale, NewsLetter inviata mensilmente alla MailingList della biblioteca, Facebook, Twitter, siti web istituzionali
Gestione di risorse aggiuntive	E' prevista la partnership con istituzioni similari pubbliche e private, nel campo degli eventi culturali.
Affitto degli spazi	Si rinvia alla url http://www.isontina.beniculturali.it/it/463/regolamento-per-l-uso-degli-spazi-espositivi
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziativa:	Si rinvia all'indirizzo http://www.isontina.beniculturali.it/it/503/s-ed-servizi-educativi
visite e percorsi tematici	A richiesta vengono realizzate visite guidate al Palazzo Werdenberg e ai servizi.
progetti speciali in convenzione con le scuole o le università	Sono in atto convenzioni per il tirocinio formativo nell'ambito universitario (UNIUD e UNITS), per il progetto scuola alternanza/lavoro (Polo liceale goriziano, Polo tecnico goriziano)
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Conferenze stampa, presentazioni pubbliche e inviti alle istituzioni interessate.
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	

Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> • Enti territoriali • Sono in atto convenzioni con il Comune di Gorizia, le Università di Trieste e di Udine, Polo liceale goriziano e Polo tecnico goriziano. • Occasionalmente con FAI, Italia Nostra, Dante Alighieri, FIDAPA, ecc.
Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	Conferenza stampa.
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	In considerazione della vetustà dell'immobile, sono programmati continui interventi di manutenzione degli spazi interni ed esterni. È altresì perseguita la razionalizzazione della spesa corrente, anche attraverso l'acquisizione di servizi tramite il MEPA (Mercato Elettronico Pubblica Amministrazione) e le convenzioni CONSIP.
Iniziative finalizzate al miglioramento: delle strutture	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Interventi connessi al risparmio energetico <input type="checkbox"/> Montaggio di scaffalature compactus nei tre magazzini che ne sono sprovvisti <input type="checkbox"/> Ripasso del tetto; <input type="checkbox"/> Revisione delle scaffalature compactus <input type="checkbox"/> Restauro delle colonne nello scalone
delle collezioni	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Completamento della presa in carico di biblioteche private donate negli ultimi anni, con particolare riguardo alla Biblioteca del cessato Ente Nazionale Assistenza Maestri <input type="checkbox"/> Potenziamento degli acquisti, in presenza di eventuale considerevole aumento del budget.
dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Impulso al trasferimento del catalogo cartaceo nell'elettronico
delle attività di valorizzazione	Mantenimento dell'attuale livello.
RECLAMI	

Reclami

Sul sito web della Biblioteca Isontina è disponibile il modulo per i Reclami alla url: <http://www.isontina.beniculturali.it/it/645/modulistica> che può essere inviato ai seguenti indirizzi di posta elettronica: bs-ison@beniculturali.it oppure mbac-bs-ison@mailcert.beniculturali.it (PEC).

Il modulo è disponibile nella Carta dei Servizi della Biblioteca. Il modulo è disponibile in lingua italiana ed inglese.

Nel biennio 2019-2021 NON sono stati inoltrati reclami.

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

RECLAMI, PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami puntuali, avvalendosi del modulo allegato, da inoltrare al Direttore della Biblioteca con le seguenti modalità:

- consegna al personale presso la sala cataloghi e prestito locale
- invio di una e-mail al seguente indirizzo: bs-ison@beniculturali.it
- invio tramite posta ordinaria, al Direttore della Biblioteca Statale Isontina, via G. Mameli 12 – 34170 Gorizia

La Biblioteca Statale Isontina di Gorizia effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro (*omaggio di pubblicazioni*.)

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi da parte della Direzione.

L'istituto effettua inoltre:

- rilevazioni o indagini a campione sul gradimento del pubblico
- interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita della biblioteca.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è diffusa in formato elettronico sul sito web:
(<http://www.isontina.beniculturali.it/it/460/carta-della-qualita-dei-servizi-della-bsi>).

È stata pubblicata in prima redazione sulla rivista della Biblioteca Isontina "Studi Goriziani", n. 103-104, p. 411-421.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

Biblioteca Statale Isontina Via G. Mameli n. 12, 34170 Gorizia

Telefono: centralino 0481-580211 - Segreteria: 0481-580215

Informazioni: 0481-580225 / 0481-580223

e-mail: bs-ison@beniculturali.it

PEC: mbac-bs-ison@mailcert.beniculturali.it

Sito web: www.isontina.beniculturali.it

Direttore: Prof. Marco Menato

Referente della compilazione: Isabella Macorig

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Biblioteca Statale Isontina

Via G. Mameli, 12 – 34170 GORIZIA

Telefoni: centralino 0481-580211 - Segreteria: 0481580215 - Informazioni: 0481-580225

e-mail: bs-ison@beniculturali.it - PEC: mbac-bs-ison@mailcert.beniculturali.it - Sito web: www.isontina.beniculturali.it

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____

NOME _____

NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____

RESIDENTE A _____

_____ PROV. _____ VIA _____

_____ CAP _____ TELEFONO _____

_____ EMAIL _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto.

DATA _____

FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni

MIBACT - MINISTRY OF CULTURAL HERITAGE AND ACTIVITIES - ITALY

Isoncina State Library

Via G. Mameli, 12 - 34170 Gorizia - ITALY

Telephones: switchboard 0481-580211 - Secretary: 0481580215 - Information: 0481-580225

e-mail: bs-ison@beniculturali.it - PEC: mbac-bs-ison@mailcert.beniculturali.it - Website: www.isontina.beniculturali.it

SUGGESTIONS AND COMPLAINT FORM

First name: _____
Surname: _____
Address: _____
Nationality: _____
Phone: _____
E-mail: _____

Comments:

Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).

Date: _____

Signature: _____

We will be answered within 30 days.