



**REGIONE
LAZIO**

Direzione Regionale Cultura e Politiche Giovanili
Area Biblioteca Giuridica e sui Beni Culturali

ALLEGATO A

Biblioteca della Giunta Regionale del Lazio “Altiero Spinelli”

CARTA DEI SERVIZI

SOMMARIO

• PREMESSA	pag. 3
• PRINCIPI GENERALI	pag. 3
• FINALITA'	pag. 3
• SEDE E ACCESSO	pag. 4
• ORARIO	pag. 4
• RACCOLTE DOCUMENTARIE	pag. 4
• SERVIZI	pag. 5
• CONSULTAZIONE E LETTURA	pag. 5
• CONSULTAZIONE MATERIALE RARO E DI PREGIO	pag. 6
• PRESTITO	pag. 6
• PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO	pag. 7
• MANCATA RICONSEGNA, SMARRIMENTO, DANNEGGIAMENTO E FURTO	pag. 7
• REFERENCE	pag. 8
• RIPRODUZIONE	pag. 8
• POSTAZIONI PER LA NAVIGAZIONE INTERNET E RETE WI-FI	pag. 8
• DONAZIONI	pag. 9
• SCARTO	pag. 9
• DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI E DEL PERSONALE	pag. 9
• RECLAMI E SUGGERIMENTI	pag. 10
• INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	pag. 10
• RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI	pag. 10
• Allegato 1 – Tariffe per il rimborso delle spese di riproduzione	pag. 11
• Allegato 2 – Modulo registrazione navigazione internet e wi-fi	pag. 12
• Allegato 3 – Reclami – Suggerimenti	pag. 13
• Allegato 4 – Questionario di gradimento	pag. 14

PREMESSA

La Carta dei Servizi della Biblioteca della Giunta Regionale del Lazio “Altiero Spinelli”, prevista dall’art. 8 del Regolamento, adottato con Determinazione dirigenziale n. G04814 del 12.04.2018 e pubblicato sul Bollettino Ufficiale n. 32 del 19.04.2018, è il documento che individua i principi, le disposizioni e gli standard qualitativi dei servizi offerti dalla Biblioteca al fine di tutelare le esigenze degli utenti in termini di efficacia, efficienza ed economicità. Essa rappresenta l’impegno della Biblioteca a fornire informazioni chiare sulle modalità di erogazione dei servizi e sulla relativa qualità, agendo sulla chiarezza del rapporto fra Biblioteche e utenti, nonché sulle strategie di miglioramento continuo del servizio.

PRINCIPI GENERALI

1. La Biblioteca, nel rispetto del principio di uguaglianza, garantisce a tutti l’accesso ai propri servizi, privo di censure, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua, condizione sociale o grado di istruzione, nel rispetto della riservatezza dei dati personali di ciascun utente.
2. I servizi sono erogati secondo i principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità nonché di efficienza ed efficacia. La Biblioteca informa preventivamente e diffusamente gli utenti su eventuali cambiamenti o interruzioni del servizio.
3. La Biblioteca sostiene la formazione, lo studio, la ricerca e contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell’eredità culturale della Regione Lazio ed a trasmetterla alle generazioni future.
4. L’accesso alla Biblioteca, la consultazione, nonché i servizi di reference e di prestito dei documenti sono gratuiti.
5. La Biblioteca promuove la partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami; verifica e misura periodicamente il livello di soddisfazione dell’utenza, con l’intento di adeguare quantitativamente e qualitativamente i servizi offerti alle esigenze del pubblico. A tal fine sono messi a disposizione degli utenti, sia in sede che sul sito internet, appositi moduli per la presentazione di reclami o suggerimenti ed un questionario di gradimento utile allo svolgimento dell’indagine sulla soddisfazione degli utenti.

FINALITA’

1. La Biblioteca, per sua natura specialistica, ha il compito istituzionale di:
 - supportare le strutture della Giunta regionale fornendo gli strumenti bibliografici e documentari utili allo svolgimento delle rispettive attività istituzionali;
 - coadiuvare gli utenti interni ed esterni all’amministrazione regionale nella ricerca e nella consultazione del patrimonio bibliografico e documentale posseduto;
 - favorire lo studio, la ricerca, l’aggiornamento professionale e la circolazione delle informazioni, mettendo a disposizione di tutti gli utenti i propri servizi informativi ed il proprio patrimonio bibliografico e documentario;
 - mettere a disposizione i propri servizi anche all’utenza esterna all’amministrazione regionale.
2. A tal fine acquisisce, gestisce e conserva il materiale bibliografico e documentale.

SEDE E ACCESSO

1. La Biblioteca della Giunta Regionale del Lazio “Altiero Spinelli” ha sede in Via Rosa Raimondi Garibaldi n. 7 - 00145 Roma, Palazzina C, Piano Terra.
2. L’accesso alla Biblioteca è privo di barriere architettoniche ed è consentito, previa registrazione dell’utente, con le seguenti modalità:
 - a. comunicare, possibilmente un giorno prima, anche via e-mail, il proprio nominativo e la data di nascita per la prenotazione del pass d’ingresso nella sede della Regione Lazio;
 - b. ritirare il badge d’accesso temporaneo, depositando il proprio documento di riconoscimento presso gli uffici della portineria regionale, ubicata al piano terra della Palazzina B;
 - c. ai fini dell’iscrizione alla Biblioteca, per il primo accesso, è necessario presentare una copia del proprio documento di riconoscimento.

ORARIO

1. L’orario della Biblioteca è consultabile nella pagina on line della “Biblioteca Altiero Spinelli”, alla quale si accede dal sito web www.regione.lazio.it ed è affisso in bacheca presso l’Ufficio relazioni con il pubblico, presso la portineria della sede della Giunta Regionale, all’ingresso della Biblioteca stessa ed in eventuali ulteriori posizioni utili.
2. La Biblioteca è aperta dal lunedì al giovedì dalle ore 9.00 alle ore 16.30 e il venerdì dalle ore 9,00 alle ore 14,00.
3. Chiusure anticipate, chiusure per attività di manutenzione ordinaria e straordinaria, modificazioni d’orario, sospensioni del servizio per qualsiasi motivo, verranno comunicate al pubblico tramite apposito avviso pubblicato sul sito istituzionale della Regione Lazio e sul sito online della Biblioteca.
4. E’ garantito dal personale della Biblioteca un servizio di controllo ed assistenza tecnica durante l’orario di apertura, oltre il quale non è consentito l’accesso né la permanenza di alcun utente nei locali della Biblioteca.

RACCOLTE DOCUMENTARIE

1. Il patrimonio della Biblioteca, comunque in fase di incremento, è attualmente costituito da:
 - a) raccolta dei Bollettini Ufficiali della Regione Lazio rilegati dal 15 luglio 1970 al 31 dicembre 2010;
 - b) codici e raccolte di legislazione e giurisprudenza;
 - c) monografie attinenti alle scienze sociali, con particolare riferimento alle materie giuridiche;
 - d) raccolta delle pubblicazioni della Regione Lazio, degli enti e delle agenzie regionali;
 - e) monografie e periodici specializzati in beni archeologici, architettonici, storico-artistici, antropologici e naturalistici, con particolare riferimento al territorio della Regione Lazio e dei singoli Comuni;
 - f) pubblicazioni specialistiche sul territorio del Lazio e sulle comunità locali;
 - g) pubblicazioni e testi sul federalismo europeo ed in particolare su Altiero Spinelli, cui la Biblioteca è intitolata, utili ad una maggiore diffusione del pensiero federalista;

- h) pubblicazioni, monografiche e periodiche, specializzate in biblioteconomia, bibliografia e storia dell'editoria;
- i) materiale raro o di pregio;
- j) raccolta di riproduzioni di mappe catastali e cartografia parcellizzata, databili dal XV al XIX secolo, inerenti l'evoluzione delle proprietà e delle trasformazioni dallo Stato Pontificio agli attuali parametri di confine del territorio provinciale e regionale.

SERVIZI

1. I servizi a disposizione dell'utenza sono i seguenti:
 - a) Consultazione e lettura;
 - b) Fruizione degli spazi per attività di studio;
 - c) Consultazione materiale raro e di pregio per appuntamento;
 - d) Prestito locale e prestito interbibliotecario, anche in riferimento al patrimonio librario "De Roberto" collocato presso l'Istituto Jemolo;
 - e) Reference;
 - f) Postazioni informatiche per la navigazione in Internet e collegamento alla rete wifi;
 - g) Riproduzione dei documenti, secondo quanto regolamentato.
2. E' possibile usufruire dei servizi accedendo ai locali della Biblioteca, oppure collegandosi al sito web specifico della Regione Lazio.
3. L'accesso ai servizi della Biblioteca è garantito previa iscrizione ed esibizione di un documento di riconoscimento. Per i minori di 18 anni è richiesta l'autorizzazione e la fotocopia di un documento d'identità di chi ne esercita la potestà. Per i minori di 14 anni è inoltre necessaria la sottoscrizione del modulo di iscrizione da parte di un genitore o di chi ne fa le veci, sotto la cui responsabilità essi frequentano la Biblioteca. I genitori sono responsabili delle scelte e del corretto uso delle risorse della Biblioteca da parte dei figli minori.
4. Il personale preposto offre assistenza agli utenti sull'uso dei servizi della Biblioteca, nella ricerca a catalogo ed a scaffale, nella ricerca di fonti informative anche presso altre biblioteche e istituzioni e nell'uso degli strumenti telematici, quali le banche dati e i cataloghi in linea.
5. Informazioni e ricerche possono essere richieste anche per posta ordinaria o posta elettronica. I contatti e l'indirizzo di posta elettronica sono presenti sul sito web della Regione Lazio.
6. I servizi di consultazione e prestito sono liberi e gratuiti.

CONSULTAZIONE E LETTURA

1. Il servizio di consultazione e lettura è aperto a tutti gli utenti iscritti alla Biblioteca ed è gratuito.
2. La Biblioteca dispone di sale appositamente adibite alla consultazione ed alla lettura, dotate di postazioni di computer con collegamento ad internet.
3. Il materiale bibliografico e documentale è consultabile a richiesta. Terminata la consultazione, gli utenti sono tenuti a consegnare i materiali utilizzati agli operatori che provvederanno a ricollocarli sugli scaffali.
4. Agli studenti, impegnati nella preparazione delle tesi, è garantita la disponibilità di una postazione, salvo eventuali esigenze organizzative della Biblioteca.

CONSULTAZIONE MATERIALE RARO O DI PREGIO

1. Il materiale raro o di pregio è messo a disposizione, su appuntamento, esclusivamente per la consultazione da parte di coloro che abbiano compiuto il diciottesimo anno di età, previo accertamento dell'identità e di motivate esigenze di studio del richiedente.
2. La lettura e lo studio di testi rari o di pregio si svolgono nelle sale appositamente riservate, con la supervisione del personale della Biblioteca, dopo aver sottoscritto l'apposito modulo di richiesta.
3. Il materiale raro o di pregio deve essere consultato con idonee cautele per assicurarne la salvaguardia. In ogni caso l'utente deve effettuare la consultazione sui tavoli appositamente riservati e riconsegnare al personale il documento avuto in lettura in caso di allontanamento dalla sala, anche per breve tempo.

PRESTITO

1. Il servizio di prestito locale è gratuito ed è garantito agli utenti iscritti alla Biblioteca. All'atto dell'iscrizione è necessario fornire i seguenti dati:
 - a) dati anagrafici del richiedente comprensivi dell'indirizzo di residenza;
 - b) recapiti telefonici;
 - c) indirizzo di posta elettronica;
 - d) estremi del documento di riconoscimento e copia dello stesso.
2. Il prestito è personale, non può essere trasferito ad altri e deve concludersi con la restituzione dei documenti alla Biblioteca entro il termine di scadenza oppure con la richiesta di una proroga.
3. Al momento del prestito l'utente deve controllare l'integrità dei testi che gli vengono consegnati ed invitare l'operatore ad annotare eventuali imperfezioni (ad es. sottolineature, macchie, scritte, custodie rotte).
4. Gli utenti possono prendere in prestito fino ad un massimo di 3 (tre) unità documentarie e per non più di 30 (trenta) giorni. Il prestito può essere prorogato, prima della scadenza ed a richiesta, per ulteriori 15 (quindici) giorni se, nel frattempo, non sono pervenute prenotazioni per lo stesso documento.
5. Qualora il prestito scada in un giorno di chiusura della Biblioteca, si considera valido per la restituzione il primo giorno utile di riapertura della stessa.
6. I servizi di prestito, richiesta e restituzione dei documenti terminano 15 (quindici) minuti prima dell'orario di chiusura.
7. Gli utenti possono prenotare i documenti da prendere in prestito inviando la richiesta per posta elettronica all'indirizzo mail biblioteca.spinelli@regione.lazio.it, oppure direttamente in sede.
8. Il richiedente viene avvisato dagli operatori della Biblioteca dell'avvenuto rientro del documento prenotato che rimane a sua disposizione per 2 (due) giorni dall'avviso.
9. Sono esclusi dal prestito, salvo modifiche ed integrazioni:
 - a) Bollettini ufficiali della Regione Lazio;
 - b) Enciclopedie e/o volumi di esse;
 - c) Dizionari;

- d) CD-ROM;
- e) Riviste e pubblicazioni periodiche;
- f) Carte geografiche e Atlanti;
- g) Disegni, incisioni, fotografie artistiche sia sciolte che rilegate in album;
- h) Opere di pregio bibliografico, tipografico e storico;
- i) Opere a fogli mobili;
- j) Opere non ancora inventariate;
- k) Materiale di riproduzione cartografica;
- l) Eventuali altri volumi e documenti a discrezione del responsabile.

PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO

1. La Biblioteca offre ai propri utenti regolarmente iscritti il servizio di prestito interbibliotecario e intersistemico, al fine di ottenere in prestito da altre biblioteche volumi non presenti nel proprio patrimonio. La Biblioteca a sua volta può prestare le proprie risorse ad altre biblioteche che ne facciano richiesta. Per tale servizio la Biblioteca opera in regime di reciprocità gratuita.
2. Gli utenti possono prendere in prestito fino ad un massimo di 3 (tre) unità documentarie per il periodo stabilito dalla biblioteca prestante.
3. L'eventuale proroga è subordinata alle condizioni definite dalla biblioteca prestante.
4. La procedura di prestito viene avviata in base all'ordine di ricevimento delle richieste entro 3 (tre) giorni lavorativi.
5. Il personale della Biblioteca provvede a contattare l'utente telefonicamente o tramite e-mail entro un massimo di 3 (tre) giorni dall'arrivo del documento richiesto. I tempi di consegna del documento dipendono dalla biblioteca proprietaria e dal vettore incaricato della consegna.

MANCATA RICONSEGNA, SMARRIMENTO, DANNEGGIAMENTO E FURTO

1. Con la firma della scheda di prestito, l'utente si impegna a restituire l'opera entro la scadenza e si assume la responsabilità dell'eventuale smarrimento o deterioramento della medesima, con il conseguente obbligo di sostituirla o ripristinarne le condizioni a proprie spese.
2. La mancata restituzione entro il tempo previsto o il danneggiamento dell'opera prestata comporta l'immediata sospensione dal servizio di prestito del soggetto interessato, finché non venga riconsegnata o sostituita l'opera con altra equivalente concordata con la Biblioteca.
3. L'utente che smarrisce o danneggia l'opera avuta in consultazione è tenuto a provvedere, a proprie spese, alla sostituzione della medesima con altro identico esemplare oppure, in caso di irreperibilità dello stesso, con altro testo dello stesso valore che sarà indicato dal Dirigente responsabile dell'Area competente per la Biblioteca.
4. In caso di smarrimento o furto, anche imputabile a terzi, l'utente dovrà:
 - a) darne immediatamente comunicazione al Dirigente responsabile dell'Area competente per la Biblioteca;
 - b) presentare denuncia alle autorità competenti, trasmettendone copia al Dirigente di cui sopra;
 - c) risarcire il valore del materiale quantificato come sopra descritto.

REFERENCE

1. Il personale della Biblioteca è a disposizione degli utenti per fornire:
 - servizi di informazione sul proprio patrimonio bibliografico e sull'attività di studio e documentazione;
 - consulenza bibliografica ed assistenza alla consultazione delle risorse disponibili in sede, sui cataloghi online e sulle banche dati informatizzate disponibili;
 - assistenza nella ricerca delle fonti informative presenti in altre biblioteche o istituzioni.
2. La Biblioteca risponde a richieste di informazione bibliografica e di ricerche pervenute via e-mail, entro la stessa giornata lavorativa.
3. Le richieste vengono evase entro 4 (quattro) giorni lavorativi. Nel caso in cui la documentazione non sia reperibile entro i tempi previsti, l'utente, nei 2 (due) giorni successivi, viene informato sullo stato della ricerca e sui tempi ritenuti necessari per ottenere il risultato della stessa.
4. Qualora la documentazione non possa essere reperita in Biblioteca, il personale fornirà le necessarie indicazioni affinché l'utente possa rivolgersi ad altra istituzione in grado di soddisfare la richiesta. Nel caso di quesiti non attinenti alle materie di competenza della Biblioteca, viene offerto supporto di carattere generale ed eventualmente specifico, al fine di indirizzare su fonti appropriate di consultazione.

RIPRODUZIONE

1. L'utente, richiedendolo al personale, può ottenere la riproduzione fotostatica esclusivamente dei testi degli atti ufficiali dello Stato e delle Amministrazioni pubbliche, sia italiane che straniere, nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 5 della legge 22 aprile 1941, n. 633 e successive modificazioni ed integrazioni, "Protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio".
2. La riproduzione fotostatica di cui al primo punto è gratuita per le strutture regionali e gli enti pubblici. In tutti gli altri casi si applicano le tariffe di riproduzione previste all'Allegato V del Regolamento regionale 6 settembre 2002, n. 1 "Regolamento di organizzazione degli uffici e dei servizi della Giunta regionale" e successive modificazioni e integrazioni, il cui estratto si allega alla presente (**Allegato 1**).
3. Il versamento dell'importo previsto per le spese di riproduzione può essere effettuato a mezzo bonifico bancario, con la causale "Copie fotostatiche per ricerche giuridiche", su C/C n.000400000292 intestato a Regione Lazio presso Unicredit spa, in via R.R. Garibaldi 7, Roma 00145 - Codice banca: 02008 Filiale: 30151 - ROMA REGIONE LAZIO 2 IBAN: IT 03 M 02008 05255 000400000292.

POSTAZIONI PER LA NAVIGAZIONE INTERNET E RETE WI-FI

1. Nei locali della Biblioteca, per le finalità di ricerca, studio e documentazione, sono a disposizione degli utenti n. 5 (cinque) postazioni informatizzate con accesso alla navigazione internet e rete wi-fi, limitato alle sole risorse attinenti la ricerca bibliografica e la consultazione di cataloghi e banche dati online disponibili.

2. Per l'accesso ad internet ed alla rete wi-fi l'utente è tenuto a firmare l'apposito registro e ad esibire un documento d'identità (**Allegato 2**).
3. Il servizio è gratuito e la durata di ogni accesso è di regola di **un'ora al giorno**, prorogabile se non vi sono prenotazioni da parte di altri utenti.
4. Il personale della Biblioteca offre assistenza di base sui principali comandi per la ricerca bibliografica con particolare riferimento a cataloghi e banche dati online.
5. La riproduzione di documenti elettronici è consentita esclusivamente per gli atti pubblici di cui al primo comma dell'art. 17 del Regolamento della Biblioteca.
6. Gli utenti si assumono la responsabilità civile e penale dell'utilizzo del collegamento online e sono tenuti ad usare informazioni, applicazioni e documenti in termini non offensivi né lesivi per persone o istituzioni.
7. E' vietato scaricare programmi e modificare o rimuovere le impostazioni e le configurazioni presenti sul computer. In caso di uso non corretto della postazione il personale della Biblioteca sospende l'accesso al servizio.
8. La Biblioteca declina ogni responsabilità per eventuali danni a carico dell'utente o altri (ad es.: validità delle informazioni recuperate in rete, perdita di dati, diffusione di dati personali) derivanti dall'utilizzo proprio e improprio di computer e strumentazioni informatiche.

DONAZIONI

1. La Biblioteca accetta donazioni documentarie da parte di privati cittadini, enti pubblici e privati, associazioni e organismi. I doni di singoli documenti o di intere raccolte vengono accettati ed incoraggiati dalla Biblioteca nel caso in cui la loro acquisizione sia coerente con la sua natura e le sue finalità, soprattutto se arricchiscono ed integrano le collezioni già presenti o servono a colmare lacune. Può essere altresì concordato l'omaggio di abbonamenti a periodici.
2. Presso la Biblioteca sono registrati il donatore e le opere donate.

SCARTO

1. La Biblioteca opera lo scarto dei documenti divenuti obsoleti per contenuti o in cattivo stato di conservazione. Tale opera di scarto viene effettuata in modo strettamente coordinato alle politiche cui acquisto e/o donazione, nel rispetto della normativa in materia e dei criteri di biblioteconomia che regolano le attività di scarto.

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI E DEL PERSONALE

1. Il personale della Biblioteca 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.
2. Gli utenti sono tenuti ad osservare le norme previste dal Regolamento della Biblioteca. In particolare, devono:
 - a) trattare con cura i libri, i documenti, gli arredi e il materiale informatico messo a disposizione, senza arrecare danno e senza mettere a rischio l'integrità e la conservazione dei beni stessi;
 - b) rispettare gli orari della Biblioteca e le scadenze del prestito;
 - c) osservare il silenzio nella sala di lettura e consultazione;

- d) spegnere i telefoni cellulari;
 - e) non fumare e non consumare cibi o bevande all'interno dei locali della Biblioteca;
 - f) corrispondere, se dovuti, i costi previsti per la riproduzione degli atti pubblici.
3. Agli utenti, che accedono alle postazioni internet dedicate, è vietato farne uso improprio, alterare i dati e le impostazioni fornite.
 4. Non è consentito utilizzare strumenti informatici ed il collegamento wifi per fini diversi dalla consultazione bibliografica. In particolare è vietato usare la posta elettronica e navigare su internet per fini diversi dallo studio e dalla ricerca.
 5. In caso di malfunzionamento, gli utenti sono tenuti a richiedere l'intervento del personale addetto alla Biblioteca, astenendosi da qualsiasi iniziativa a carattere personale.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

1. Gli utenti concorrono ad accrescere la qualità dei servizi e a tutelare i propri diritti segnalando al personale della Biblioteca eventuali disservizi riscontrati e/o fornendo suggerimenti per il miglioramento della qualità dei servizi offerti.
2. I reclami ed i suggerimenti devono essere formalizzati ed inviati all'indirizzo mail biblioteca.spinelli@regione.lazio.it, utilizzando l'apposito modulo (**Allegato 3**). Il modulo, disponibile sia in sede che sul sito internet della Biblioteca, deve essere presentato completo di firma. La Biblioteca darà riscontro motivato **entro e non oltre 7 (sette) giorni** dalla ricezione della segnalazione stessa.

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

1. La Biblioteca, per l'elaborazione di statistiche utili al miglioramento della qualità dei propri servizi, ha adottato un "Questionario di gradimento" attraverso il quale raccogliere informazioni utili sulle caratteristiche dell'utente, sull'utilizzo dei servizi offerti, sul grado di soddisfazione per tali servizi (**Allegato 4**).
2. Gli utenti potranno esprimere valutazioni e suggerimenti compilando, in forma del tutto anonima, il suddetto "Questionario di gradimento".
3. Dallo studio dei dati raccolti annualmente saranno programmati gli obiettivi e gli interventi necessari per il miglioramento dei servizi prestati dalla Biblioteca.

RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI

1. Il responsabile del trattamento e della conservazione dei dati personali degli utenti, raccolti dagli operatori per l'utilizzo dei servizi offerti dalla Biblioteca, è il Dirigente responsabile dell'Area competente per la Biblioteca della Giunta Regionale Altiero Spinelli.



TARIFFE PER IL RIMBORSO DELLE SPESE DI RIPRODUZIONE E RICERCA PER IL DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI (Regolamento della Giunta Regionale 6 settembre 2002, n. 1, e s.m.i. – Allegato V, lettera B)

Costi di riproduzione

1. L'estrazione di copie di atti è sottoposta a rimborso nella misura di € **0,20** a pagina per riproduzioni fotostatiche formato A4 e nella misura di € **0,50** a pagina per riproduzioni fotostatiche formato A3.
2. Il costo della spedizione dei documenti è a totale carico del richiedente.
3. Per la spedizione tramite strumenti telematici di documenti archiviati in formato non modificabile nulla è dovuto. Qualora sia necessaria la scansione di documenti cartacei, i costi sono determinati in base ad un rimborso fisso di € **0,20** a pagina.
4. Nel caso di richiesta di copie di documenti in bollo, al pagamento dell'imposta di bollo provvede direttamente il richiedente, fornendo direttamente all'ufficio competente al rilascio la marca da bollo. Resta salvo il diverso regime fiscale previsto da speciali disposizioni di legge.
5. L'estrazione di copia ovvero la scansione di elaborati cartografici con attrezzature interne all'amministrazione è sottoposta a rimborso nella misura di:
 - € **3,00** al metro lineare (m/l) per elaborato in bianco e nero di altezza fino a 90 cm;
 - € **7,00** al metro lineare (m/l) per elaborato a colori di altezza fino a 90 cm.Qualora non sia possibile la riproduzione con attrezzature esistenti presso gli uffici della Regione, per esigenze delle strutture regionali ovvero per le caratteristiche dei documenti, il responsabile del procedimento autorizza il richiedente ad effettuare la copia presso una copisteria esterna, comunque in prossimità degli uffici regionali, previo deposito di un documento d'identità valido. In tali casi il soggetto richiedente provvede direttamente al pagamento dei costi in favore della copisteria individuata. Tale circostanza è annotata sulla domanda di accesso a cura del responsabile del procedimento.
6. Le modalità di versamento dei costi per la riproduzione dei documenti sono indicate sul sito istituzionale della Regione.

Diritti di ricerca e di visura

1. Rimborso delle spese di ricerca e visura:
Per documenti formati:
 - a) oltre 1 e fino a 5 anni prima della richiesta di accesso: € **2,00**;
 - b) oltre 5 e fino a 15 anni prima della richiesta di accesso: € **5,00**;
 - c) oltre 15 anni prima della richiesta di accesso: € **10,00**.
2. Nulla è dovuto per i documenti presenti in formato elettronico in banche dati.



Biblioteca della Giunta Regionale del Lazio “Altiero Spinelli”

Modulo di registrazione per la navigazione Internet e per accesso WI-FI

Data	Nome e cognome	dalle ore	alle ore	Firma



**REGIONE
LAZIO**

DIREZIONE REGIONALE CULTURA E POLITICHE GIOVANILI
AREA BIBLIOTECA GIURIDICA E SUI BENI CULTURALI

Allegato 3

Biblioteca della Giunta Regionale del Lazio “Altiero Spinelli”

RECLAMI - SUGGERIMENTI

Gentile Utente,

se alcuni servizi della Biblioteca non sono stati soddisfacenti, La invitiamo a specificare i motivi del reclamo ed a segnalare eventuali suggerimenti per il miglioramento della qualità dei servizi offerti.

La Biblioteca si impegna a fornire risposta entro 7 (sette) giorni lavorativi dalla data di inoltro della presente.

Nome _____ Cognome _____

Indirizzo _____

e-mail _____

Data _____

FIRMA _____

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

N.B.: Il presente modello non può essere accolto in forma anonima e, pertanto, è richiesta la compilazione delle generalità e la sottoscrizione al fine di essere considerato ed evaso.



QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Biblioteca della Giunta Regionale del Lazio “Altiero Spinelli”

Le chiediamo cortesemente di voler compilare questo breve questionario, in **forma del tutto anonima**, nel quale potrà esprimere le Sue valutazioni sui servizi erogati dalla nostra Biblioteca, offrendo così i suoi preziosi suggerimenti per migliorare la qualità offerta. Grazie.

Data di compilazione.....

1) Sesso M F

2) Età in anni (barrare una sola casella):

minore di 14 15-19 20-29 30-45 46-60 maggiore di 60

3) Residenza e Nazionalità (barrare una sola casella per ogni tipologia):

Residenza

Roma Latina Rieti Frosinone Viterbo

Fuori Lazio Paese Estero

Nazionalità

Italiana Europea Extra-Europea

4) Titolo di studio (barrare una sola casella):

Licenza elementare Licenza media inferiore Licenza media superiore
Laurea Post-laurea Nessuno

5) Professione (barrare una sola casella):

Dipendente regionale
Utente esterno alla Regione

Studente/ssa Impiegato Dirigente Libero professionista Altro

6) Con quale periodicità utilizza questa Biblioteca?

giornaliera settimanale mensile

altro specificare

7) Frequenta anche altre biblioteche?

Sì No

Quali?

8) Per quale motivo frequenta la Biblioteca?

- Consultazione monografie
- Consultazione riviste
- Prestito locale
- Prestito interbibliotecario
- Riproduzione
- Reference
- Utilizzo postazioni Internet
- Attività di studio
- Consultazione risorse On-line
- Consultazione BURL antecedenti al 2010
- Consultazione materiale di cartografia storica
- Altro
- specificare

9) Ritieni soddisfacente l'orario di apertura della biblioteca?

(Lunedì - Giovedì: 9,00 - 16,30 Venerdì 9,00 - 14.00)

Insoddisfacente Satisfacente Molto Satisfacente

Qualora insoddisfatto, quali sono gli orari preferiti?

10) Come considera la qualità dell'offerta documentaria?

	Insoddisfacente	Satisfacente	Molto Satisfacente
Libri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Periodici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Materiale di cartografia storica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Risorse elettroniche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nuove acquisizioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11) Quali sono le Sue preferenze tematiche?

- Materie giuridiche
- Economia
- Scienze sociali
- Sanità
- Arte e archeologia
- Storia dei Comuni del Lazio
- Natura, ambiente e territorio
- Cartografia storica
- Bibliografia, biblioteconomia, storia dell'editoria
- Altro
- specificare

12) Ha mai utilizzato il servizio di prestito interbibliotecario? Sì No

Se sì, ritiene il servizio:

Insoddisfacente Satisfacente Molto soddisfacente

13) Conosce il sito web della Biblioteca "Altiero Spinelli"?

Sì No

14) Come considera la disponibilità di postazioni Internet in Biblioteca?

Insoddisfacente Soddisfacente Molto soddisfacente

15) Utilizza il catalogo elettronico (OPAC SBN) della Biblioteca? Sì No

Se sì, indicare il tipo di uso prevalente:

Ricerca per autore/titolo Ricerca per argomento Ricerca libera

16) Qual è il suo attuale livello di soddisfazione rispetto alla sala di consultazione?

Insoddisfacente Soddisfacente Molto soddisfacente

In particolare:

	Insoddisfacente	Soddisfacente	Molto soddisfacente
Disponibilità posti a sedere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Temperatura confortevole	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Luminosità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comodità degli arredi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Silenzio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17) Come considera il personale addetto alla Biblioteca?

Insoddisfacente Soddisfacente Molto soddisfacente

In particolare:

	Insoddisfacente	Soddisfacente	Molto soddisfacente
Competenza professionale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cortesia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Affidabilità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempestività del servizio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informazioni esaurienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18) Si riporta di seguito una tabella con i servizi della Biblioteca.

Se li ha usati almeno una volta negli ultimi 6 mesi, segnali le Sue impressioni sullo status dei servizi nel tempo:

	Peggiorato	Invariato	Migliorato
Sala di consultazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prestito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Catalogo elettronico (Opac SBN)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nuove accessioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sito web biblioteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Risorse elettroniche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reference	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19) In definitiva, qual è il suo attuale livello complessivo di soddisfazione per i nostri servizi?

Insoddisfacente Soddisfacente Molto soddisfacente

Quali consigli desidera darci per migliorare la qualità dei servizi erogati dalla Biblioteca?

.....
.....
.....
.....

Grazie per la Sua preziosa collaborazione!

Nota: Le risposte verranno utilizzate esclusivamente per l'elaborazione di studi e statistiche utili per il miglioramento dei servizi prestati, al fine di renderli più rispondenti alle esigenze degli utenti interni ed esterni alla Giunta Regionale del Lazio.