



Carta della qualità dei servizi

Biblioteca Statale Isontina di Gorizia

2025



Biblioteca
statale Isontina

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. Dal 1919 è Biblioteca di Stato italiana.

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)
- letteratura d'evasione 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, 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:

- catalogazione nel catalogo elettronico Opac della sezione Biblioteca Militare
- acquisizione e catalogazione nel catalogo elettronico Opac di una ulteriore sezione della Biblioteca Michelstaedter
- valorizzazione della donazione delle opere d'arte della pittrice Gemma Verzegnassi (1882-1971)
- supporto alla digitalizzazione dei periodici di interesse locale (Progetto Pnrr)
- recupero della sala conferenze dell'istituto, a suo tempo convertita in deposito librario

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

ACCESSO
Regolarità e continuità

Orario di apertura	☐ 7.45 - 18.45 da lunedì a venerdì ☐ 7.45 - 13.15 il sabato <i>per un totale di 60 ore e 30 minuti.</i>
Chiusura nel corso dell'anno	<u>Chiusura ordinaria</u> ☐ sabato pomeriggio, domenica, festività civili e religiose, santo patrono (<i>Santi Ilario e Taziano</i>) 16 marzo <u>Chiusura straordinaria</u> ☐ chiusura estiva: dal 2 luglio al 29 agosto 2025, con orario di apertura esclusivamente antimeridiano (7.45 – 13.30). ☐ chiusura natalizia: dal 16 dicembre 2025 al 06 gennaio 2026, con orario di apertura al pubblico dalle 07:45 alle 13:15 dal lunedì al sabato.
Attesa per rilascio tessere e/o autorizzazioni	☐ non più di 20'
Accoglienza	
Siti web	▪ 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. • michelstaedter.cultura.gov.it da lunedì 20 maggio 2024 questo sito sostituisce il precedente (non più attivo) michestaedter.beniculturali.it e contiene tutte le pagine necessarie alla conoscenza approfondita della figura del grande filosofo goriziano. • goriziagrandeguerra.cultura.gov.it pubblicato mercoledì 05 giugno 2024, questo sito sostituisce il precedente (non più attivo) goriziagrandeguerra.beniculturali.it e 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. • bsiarte.cultura.gov.it sito pubblicato il 17.06.2024, questo sito sostituisce il precedente (non più attivo) bsiarte.beniculturali.it ed è dedicato a tutte le mostre organizzate presso la Galleria d'Arte "Mario Di Iorio" della BSI

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

<i>Disponibilità del materiale fruibile:</i>	
Patrimonio	- il patrimonio librario è di 446.901 al 31 dicembre 2025
Documenti richiedibili per ciascuna richiesta	- documentazione moderna ☐ 2 documenti - documentazione antica, rara e manoscritta ☐ 2 documenti - giornali ☐ 2 documenti - altre tipologie di documenti ☐ Carte geografiche ☐ Audio-videocassette ☐ CDRom, CD, DVD ☐ Fotografie <i>2 documenti per ciascuna richiesta</i>
Tempi di attesa per la consegna:	- documentazione moderna ☐ non più di 10' - documentazione antica, rara e manoscritta ☐ non più di 20' - giornali ☐ non più di 20'
Durata del deposito:	- documentazione moderna ☐ 6 giorni - documentazione antica, rara e manoscritta ☐ non contemplato (<i>per la necessità di riporre a fine giornata i documenti nel locale con allarme e antincendio</i>)
Prenotazione a distanza	☐ telefonica: 0481.580225 – 0481.580223 ☐ email: bs-ison.prestitolocale@cultura.gov.it ☐ opac: da account personale
Sale aperte alla fruizione	☐ 1 sala al 1° piano; 2 sale al 2° piano ☐ la pulizia delle sale è giornaliera
Illuminazione	☐ l'illuminazione è studiata per evitare sforzi eccessivi da parte degli utenti

Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	☐ 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)	☐ 7.45 - 18.45 da lunedì a venerdì, in via continuativa ☐ 7.45 - 13.15 il sabato, in via continuativa
Assistenza di personale qualificato per diversamente abili (dispone di cartellino identificativo)	☐ 7.45 - 18.45 da lunedì a venerdì, in via continuativa ☐ 7.45 - 13.15 il sabato, in via continuativa
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:	
Cataloghi della Biblioteca a schede	☐ generale per autori/titoli ☐ generale per soggetto ☐ cinquecentine ☐ incunaboli ☐ biblioteca del Convitto Alighieri (Gorizia) ☐ fondo Michelstaedter ☐ Tesi di laurea (<i>fino al 2000</i>) ☐ Centro di pubblica lettura – Biblioteca Civica ☐ periodici (<i>fino al 2006</i>) <i>aggiornamento chiuso al 1998</i>
Cataloghi della Biblioteca in rete	Opac https://www.biblioest.it/SebinaOpac/Opac?sysb=isontina&fromBiblio= https://www.biblioest.it/SebinaOpac/.do#0 https://bsts.medialibrary.it/home/cover.aspx ☐ generale per autori/titoli ☐ generale per soggetto ☐ cinquecentine ☐ tesi di laurea ☐ periodici ☐ formati elettronici (CD, CdRom, DVD) ☐ Centro di Pubblica Lettura ☐ fondo Michelstaedter ☐ Studienbibliothek <i>aggiornamento quotidiano, dal 1999 (con catalogazione anche retrospettiva)</i>
Cataloghi di altre Biblioteche	☐ opac
Repertori bibliografici in scaffale	☐ bibliografia generale (1695 documenti), particolarmente curata la sezione bibliografica dedicata al libro antico a stampa

Repertori bibliografici in rete	• BDI (<i>Biblioteca digitale italiana</i> - www.isontina.beniculturali.it/it/446/risorse: ☐ catalogo cartaceo digitalizzato di monografie ☐ base dati dei Nuptialia ☐ servizi in linea sul fondo Carlo Michelstaedter ☐ cataloghi e inventari storici digitalizzati di raccolte nella Contea di Gorizia ☐ Studienbibliothek zu Görz. Catalogo per materie ☐ biblioteca G. D. Della Bona [1844?]. Catalogo per materie ☐ biblioteca G. D. Della Bona [1848?]. Catalogo per materie ☐ biblioteca G. D. Della Bona. Libri patri [1863?]. Indice per argomenti e catalogo alfabetico ☐ biblioteca G. D. Della Bona. Libri patri [1863?]. Inventariotopografico ☐ biblioteca G. D. Della Bona. Libri patri [1858?]. Indice per argomenti e catalogo alfabetico ☐ biblioteca G. D. Della Bona. Libri patri [1858?]. Inventario topografico ☐ biblioteca Alessandro de Claricini. Inventario ☐ biblioteca famiglia de Claricini. Inventario
Bibliografie specializzate inscaffale	☐ letteratura italiana ☐ storia ☐ storia dell'arte
Bibliografie specializzate in rete	☐ bibliografia di/su Carlo Michelstaedter (https://michelstaedter.cultura.gov.it) ☐ Sito della Biblioteca Statale Isontina (www.isontina.beniculturali.it/it/446/risorse) ☐ risorse bibliografiche ☐ risorse generali ☐ percorsi culturali ☐ testi on-line di autori italiani
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali e cognitivi	☐ www.libroparlatolions.it (sito dedicato ai non vedenti)
Strumenti e sussidi specifici	☐ cuffie per ascolto ☐ web camera integrata ☐ scanner

SERVIZI AGGIUNTIVI	
Ampiezza	
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 <i>per un totale settimanale di 53 ore e 30'</i> <i>comunicazione all'utenza, con largo anticipo, della sospensione del servizio</i> <u>Chiusura ordinaria</u> sabato pomeriggio, domenica, festività civili e religiose, santo patrono (<i>Santi Ilario e Taziano</i>) 16 marzo <u>Chiusura straordinaria</u> chiusura estiva: dal 12 al 24 agosto 2024; con orario di apertura esclusivamente antimeridiano (7.45 – 13.30). chiusura natalizia: dal 16 dicembre 2024 al 18 gennaio 2025, con orario di apertura al pubblico dalle 07:45 alle 13:15 dal lunedì al sabato.
Attesa per l'iscrizione al prestito	non più di 20'
<i>Disponibilità del materiale:</i>	
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@cultura.gov.it prenotando da : https://www.biblioest.it/SebinaOpac/.do
Prestito interbibliotecario	
Mail	bs-ison.prestitointerbibliotecario@cultura.gov.it

Orario del servizio e costi	lunedì – venerdì: 08:00 – 17:00 <u>Costo del servizio</u> <u>Per gli utenti iscritti alla Biblioteca</u> Il costo del servizio varia da 3,62 (per ciascuna operazione) a 10,32 Euro a seconda che la biblioteca prestante utilizzi o meno il servizio ILL/SBN dell'ICCU. A questa somma va aggiunto l'eventuale rimborso chiesto dalla biblioteca prestante. I costi si riferiscono ad opere fino a due volumi. <u>Per le altre Biblioteche</u> I costi del servizio, per le biblioteche che inoltrano la richiesta dal portale ILL/SBN dell'ICCU è di € 3,62 (per ciascuna operazione). In caso di richiesta effettuata direttamente tramite e-mail, il costo è di € 10,32. I costi si riferiscono ad opere fino a due volumi. Sono esclusi dal prestito interbibliotecario i documenti multimediali, le opere di consultazione, i periodici, le tesi di laurea, le opere antiche, rare e di pregio o in cattivo stato di conservazione. Per le biblioteche che non utilizzano il servizio ILL/SBN dell'ICCU, la richiesta può essere inoltrata a: bs-ison.prestitointerbibliotecario@cultura.gov.it La Biblioteca provvede inoltre ad inviare fotocopie o scansioni dalle proprie collezioni a biblioteche italiane ed estere che ne facciano richiesta via email applicando il seguente tariffario: per l'Italia (fotocopie o scansioni) - da 1 a 10 fotocopie/scansioni: euro 3,10 - da 11 a 20 fotocopie/scansioni: euro 4,65 - da 21 a 30 fotocopie/scansioni: euro 6,20 - da 31 a 40 fotocopie/scansioni: euro 7,75 - per ogni ulteriori 10 fotocopie/scansioni: euro 1,55 per l'Estero (solo scansioni) - fino a 20 scansioni: n.1 voucher IFLA (half - mezzo) - da 21 a 40 scansioni: n.2 voucher IFLA (half-mezzo) oppure n.1 voucher IFLA (full-intero) - da 41 a 60 scansioni: n.3 voucher IFLA (half-mezzo) - da 61 a 80 scansioni: n.4 voucher IFLA (half-mezzo) oppure n.2 voucher IFLA (full-intero) - per ogni ulteriori 20 scansioni aggiungere n.1 voucher IFLA (half-mezzo)
Modalità di pagamento	Per il materiale dei Fondi speciali si applica il tariffario degli archivi di stato. <u>Modalità di pagamento:</u> - PagoPA - Bonifico bancario - IFLA voucher <u>Modalità di pagamento dall'estero</u> - <u>Esclusivamente mediante la spedizione di voucher IFLA alla restituzione del volume</u> <u>Chiusura ordinaria</u> sabato pomeriggio, domenica, festività civili e religiose, santo patrono (<i>Santi Ilario e Taziano</i>) 16 marzo <u>Chiusura straordinaria</u> chiusura estiva: dal 2 luglio al 29 agosto 2025; con orario di apertura esclusivamente antimeridiano (7.45 – 13.30). chiusura natalizia: dal 22 dicembre 2025 al 06 gennaio 2026, con orario di apertura al pubblico dalle 07:45 alle 13:15 dal lunedì al sabato.
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 conferma della presa in carico.
Durata del prestito	30 giorni
Interprestito Limitato alle biblioteche del Sistema Bibliotecario Provinciale e dell'Università di Trieste (Escluse quelle che non effettuano servizio con corriere interno). Il servizio è gratuito.	
RIPRODUZIONE	
<i>Regolarità e continuità</i>	
Orario delle richieste	9.00 - 18.00

Orario del ritiro	9.00 - 18.00
Ampiezza	
Disponibilità degli strumenti:	
Possibilità di effettuare	
Microfilm	☐ esecuzione da parte di ditte esterne
Copie digitali	☐ esecuzione da parte degli operatori della biblioteca o di ditte esterne ☐ esecuzione da parte dell'utente, con strumenti personali
Fotografie	☐ esecuzione da parte di ditte esterne ☐ esecuzione da parte dell'utente, con strumenti personali previa compilazione del modulo scaricabile all' url: http://isontina.beniculturali.it/getFile.php?id=4031

Prenotazioni a distanza	Previa richiesta scritta indirizzata al Direttore attraverso: ☐ e-mail (oppure bs-ison.prestitointerbibliotecario@cultura.gov.it) ☐ posta ordinaria (via Mameli, 12 - 34170 Gorizia) N.B. <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://isontina.beniculturali.it/getFile.php?id=4659) o presso l'ufficio dei Fondi speciali.</i> <i>Per le richieste di riproduzione per motivi di studio, la richiesta va presentata su apposita modulistica reperibile sul sito web della biblioteca (http://isontina.beniculturali.it/getFile.php?id=4029)</i>
Fedeltà	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	100% delle riproduzioni conformi all'originale
<i>INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE A DISTANZA</i>	
Ampiezza	

Ricerca per corrispondenza	Ricerche complesse possono essere effettuate a pagamento. Previa richiesta scritta indirizzata al Direttore (<i>senza modulo predisposto</i>), attraverso: ☐ e-mail (bs-ison@cultura.gov.it) ☐ posta ordinaria (<i>via Mameli, 12 - 34170 Gorizia</i>)
Ricerca on line	https://www.biblioest.it/SebinaOpac/.do http://www.isontina.beniculturali.it/it/446/risorse
Disponibilità di documenti fruibili a distanza in rapporto al patrimonio posseduto	NO
Efficacia della mediazione	
	Ufficio Acquisizioni, Conservazione e Catalogazione (secondo piano) Orario: da lunedì a venerdì, 8.30 - 13.30 Daniela Ghiotto Telefono: 0481-580238, e-mail: daniela.ghiotto@cultura.gov.it bs-ison.acquisizionieconservazione@cultura.gov.it

Indicazione dei referenti	Direzione (secondo piano) Dott. Luca Caburlotto luca.caburlotto@cultura.gov.it PEC: bs-ison@pec.cultura.gov.it ; e-mail bs-ison@cultura.gov.it Segreteria (secondo piano) bs-ison@cultura.gov.it Orario: da lunedì a venerdì, 8.30 – 13.30 Gabriella Turco: Telefono 0481 580233; e-mail gabriella.turco@cultura.gov.it Ufficio Gestione finanziaria e contabile (secondo piano) bs-ison.ragioneria@cultura.gov.it – bs-ison.economato@cultura.gov.it Orario: da lunedì a venerdì, 8.30 – 13.30 Flavia Zucchiatti: Telefono 0481 580212; e-mail flavia.zucchiatti@cultura.gov.it Social media operator (primo piano) Orario: da lunedì a venerdì, 8.30 – 13.30 Erica Puntin: Telefono 0481 580223; e-mail erica.puntin@cultura.gov.it Ufficio Informatico (secondo piano) Orario: da lunedì a venerdì, 8.30 – 13.30 Francesco Ressa: Telefono 0481 580231; e-mail francesco.ressa@cultura.gov.it S'ed – Servizio educativo al patrimonio culturale (secondo piano) Rivolgersi alla direzione. Ufficio Acquisizione, Conservazione e Catalogazione (secondo piano) bs-ison.acquisizioneconservazione@cultura.gov.it Orario: da lunedì a venerdì 8.30 – 13.30 Svolgimento delle operazioni relative all'acquisizione e alla catalogazione (acquisto, dono, scambio e deposito legale – ai sensi della Legge 106/04), di monografie e periodici antichi e moderni; acquisizione e catalogazione per la Biblioteca Civica; ricostruzione del catalogo Studienbibliothek; conservazione e restauro, rappresentanza locale del Servizio Bibliotecario Nazionale. Svolgimento di tutte le operazioni relative alla catalogazione del patrimonio documentario moderno. Daniela Ghiotto: Telefono 0481 580238; e-mail daniela.ghiotto@cultura.gov.it Postazione 1: Telefono 0481 580234; Servizi al pubblico – Prestito librario (primo piano) Orario: 7.45 – 18.45 da lunedì a venerdì; 7.45 – 13.15 il sabato La distribuzione inizia alle 8.15 e termina alle 18.00, il sabato alle 13.00. Assistenza bibliografica. Servizio di consultazione e lettura. Servizio di fotocoproduzione del materiale posseduto dalla Biblioteca rispettando il copyright. Servizio per l'accesso alle banche dati. La "Biblioteca ragazzi" nel 2005 è stata trasferita al Centro Lenassi di Gorizia in Via Vittorio Veneto 7 (tel. 0481 383521) http://www.comune.gorizia.it/it/centro-educativo-lenassi. Isabella Macorig (coordinatrice del servizio): Telefono 0481 580225; e-mail isabella.macorig@cultura.gov.it Banco della distribuzione: Telefono 0481 580225; e-mail bs-ison.prestitolocale@cultura.gov.it Massimiliano Dose, Erica Puntin, Emanuela Tomsic, Manuel Corte, Antonio Luigi Vantaggiato, Dario Occhipinti, Alessio Bassani. Sala di lettura ed emeroteca (secondo piano) Ufficio del Prestito Interbibliotecario e document delivery (primo piano) Servizio attualmente sospeso
Tempi di risposta	non più di 15 giorni
VALORIZZAZIONE	

Ampiezza	
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/iniziative	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.
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziative	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, con l'Università telematica internazionale Uninettuno, l'Università degli studi di Udine, l'Università degli studi di Roma "Tor Vergata".
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Conferenze stampa.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Ampiezza

Iniziative finalizzate al
miglioramento:

delle strutture

- ☐ Interventi connessi al risparmio energetico.
- ☐ Montaggio di scaffalature compactus nei tre magazzini che ne sono sprovvisti.
- ☐ Ripasso del tetto.
- ☐ Revisione delle scaffalature compactus.

Delle collezioni

- ☐ Completamento della presa in carico di biblioteche private donate negli ultimi anni.
- ☐ Potenziamento degli acquisti, in presenza di eventuale considerevole aumento del budget.

Dei servizi

- ☐ 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/460/carta-della-qualita-dei-servizi-della-bsi che può essere inviato ai seguenti indirizzi di posta elettronica: bs-ison@cultura.gov.it oppure bs-ison@pec.cultura.gov.it (PEC). Il modulo è disponibile anche nella Carta dei Servizi della Biblioteca. Il modulo è disponibile in lingua italiana ed inglese. Nel biennio 2022-2024 e fino al 31/12/2025 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@cultura.gov.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@cultura.gov.it

PEC: bs-ison@pec.cultura.gov.it

Sito web: www.isontina.beniculturali.it

Direttore: Luca Caburlotto

Referente della compilazione: Francesco Ressa

MINISTERO DELLA CULTURA

Biblioteca Statale Isontina di Gorizia

Via G. Mameli, 12 – 34170 Gorizia

Telefono Centralino 0481.580211

e-mail: bs-ison@cultura.gov.it - PEC: bs-ison@pec.cultura.gov.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 _____ MAIL _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento europeo (UE) 2016/679, 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

MINISTERO DELLA CULTURA

Biblioteca Statale Isontina di Gorizia

Via G. Mameli, 12 – 34170 Gorizia

Phone Switchboard 0481.580211

e-mail: bs-ison@cultura.gov.it - PEC: bs-ison@pec.cultura.gov.it - Sito web: www.isontina.beniculturali.it

COMPLAINT FORM (PLEASE COMPLETE IN CAPITAL LETTERS)

COMPLAINT SUBMITTED BY:

SURNAME _____
NAME _____
BORN IN _____ COUNTRY _____ DATE _____
RESIDENT _____ COUNTRY _____
STREET _____
TELEPHONE _____ EMAIL _____

SUBJECT OF THE CLAIM

REASON FOR THE CLAIM

REQUESTS FOR SERVICE IMPROVEMENTS

Pursuant to Article 13 of the European Regulation (EU) 2016/679, please be informed that personal data will be processed and used exclusively for the purpose of responding to this complaint and for providing information regarding cultural events organized by this institution.

DATE _____ SIGNATURE _____

At present complaint will be answered within 30 days.