



COMUNE  
DI UDINE

# CARTA DEI SERVIZI DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO URBANO DI UDINE

**Biblioteca Civica «Vincenzo Joppi»  
e sedi di quartiere**

La Carta dei Servizi è stata adottata con Delibera della Giunta Comunale n. 48 del 6 febbraio 2024



## PREMESSA

La Carta dei Servizi del Sistema Bibliotecario urbano del Comune di Udine è una guida alle opportunità offerte ai cittadini dalla Biblioteca Civica «Vincenzo Joppi» con tutte le sue sedi e Sezioni comprese le Biblioteche di quartiere.

Aggiornata periodicamente in base a motivate necessità, la Carta è un patto stretto con tutti i frequentatori delle biblioteche: essa dichiara i principi ispiratori a cui si conforma l'attività delle biblioteche, descrive le modalità di accesso e i tempi di erogazione dei vari servizi, individua gli standard di qualità adottati.

Il Dirigente del Servizio Cultura e Istruzione ne presidia l'attuazione. Il personale delle biblioteche è responsabile della sua corretta applicazione e opera nel rispetto della normativa e dei regolamenti di settore e secondo i principi deontologici riconosciuti dagli organismi professionali nazionali e internazionali.



La Carta è pubblicata sul portale del Sistema Bibliotecario del Friuli (SBHU), all'indirizzo <https://www.sbhu.it/udine/#regolamento-e-carta-dei-servizi>,

e sul profilo web del Comune di Udine, all'indirizzo



[https://www.comune.udine.it/it/amministrazione-trasparente-22652/servizi-erogati-22710/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita-22711/carta-dei-servizi-della-biblioteca-](https://www.comune.udine.it/it/amministrazione-trasparente-22652/servizi-erogati-22710/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita-22711/carta-dei-servizi-della-biblioteca-64314)

[64314](https://www.comune.udine.it/it/amministrazione-trasparente-22652/servizi-erogati-22710/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita-22711/carta-dei-servizi-della-biblioteca-64314), ai quali si rimanda per approfondimenti su servizi e attività qui descritti.

Nel testo, il simbolo



evidenzia gli standard di qualità adottati.

## **Mission della Biblioteca Civica «Vincenzo Joppi»**

La Biblioteca Civica «Vincenzo Joppi», istituita nel 1864 dal Comune di Udine, è tra le istituzioni culturali più rilevanti della città e costituisce un servizio pubblico di base che appartiene alla comunità e risponde al suo bisogno di informazione, cultura e formazione permanente, in una prospettiva di conoscenza e confronto interculturale, in attuazione dei principi stabiliti dagli artt. 3 e 9 della Costituzione.

Come prevede l'art. 28, comma 1, della L.R. 23/2015 *Norme regionali in materia di beni culturali*<sup>1</sup>, “la biblioteca pubblica di ente locale conserva e valorizza i beni librari e documentari in spazi adeguatamente allestiti e organizzati per le diverse tipologie di utenti e svolge i compiti specificatamente assegnati.

Ai sensi dell'art.9 della L.R. 15/1996 *Norme per la tutela e la promozione della lingua e della cultura friulane e istituzione del servizio per le lingue regionali e minoritarie*, la Biblioteca Civica «V. Joppi» è, altresì, riconosciuta quale principale istituzione regionale per la conservazione e la valorizzazione di tutta la produzione a stampa, manoscritta e audiovisiva, di argomento storico e letterario friulano o di lingua friulana.

A partire dagli anni Novanta del secolo scorso, la biblioteca ha attuato un forte rinnovamento con la specializzazione di varie Sezioni, quali la Sezione Friulana, la Sezione Manoscritti e Rari, la Sezione Moderna, la Sezione Periodici, la Sezione Ragazzi e la Sezione Musica.

L'Ufficio Distribuzione presso la Sede Centrale, l'Ufficio Prestiti Interbibliotecari e le otto biblioteche di quartiere completano un quadro molto articolato e complesso, che tiene conto delle richieste degli utenti pur salvaguardando la sua particolare identità.

Dal 2010 la Biblioteca Civica «V. Joppi» è biblioteca capofila di SBHU, Sistema bibliotecario, prima



“dell'hinterland udinese”, ora “del Friuli”, con ruolo di coordinamento dei servizi fra le 44 biblioteche aderenti al Sistema: Attimis, Buja, Campoformido, Cassacco, Centro di documentazione Casa delle donne di Udine, Civici Musei di Udine, Colloredo di Monte Albano, Coseano, Dignano, Faedis, Forgaria nel

Friuli, Ludoteca di Udine, Lusevera, Magnano in Riviera, Manzano, Martignacco, Museo friulano di storia Naturale di Udine, Nimis, Pagnacco, Pasian di Prato, Pavia di Udine, Povoletto, Pozzuolo del

<sup>1</sup> Art. 28, comma 1 L,R, 23/2015 - Norme regionali in materia di beni culturali – consultabile da: <https://lexview-int.regione.fvg.it/FontiNormative/xml/xmllex.aspx?anno=2015&legge=23#art28IFLA>

Friuli, Pradamano, Reana del Rojale, Rive d'Arcano, San Giovanni al Natisone, San Vito di Fagagna, Tarcento, Tavagnacco, Treppo Grande, Tricesimo, Udine (8 biblioteche di quartiere, Sezione Moderna, Sezione Ragazzi, Sede Centrale e Sezione Musica).



Polo SBN  
del Friuli  
Venezia Giulia

Dal 2015 Biblioteca Civica «V. Joppi» è inoltre biblioteca capofila del Polo SBN FVG che comprende oltre alle Biblioteche del Sistema Bibliotecario del Friuli (SBHU) quelle del Sistema Bibliotecario del Medio Friuli (SBMF) e le biblioteche del Conservatorio Statale di Musica “Jacopo Tomadini” di Udine e dello Scriptorium Foroiuliense di San Daniele del



Friuli l’elenco di tutte le biblioteche è consultabile al link:

<https://www.sbnfvg.it/biblioteche>.



Ingresso di Sala Corgnali

## 1. PRINCIPI GENERALI DEL SERVIZIO

### Riferimenti normativi

La Biblioteca Civica «V. Joppi» concorre all'attuazione dei principi fondamentali sanciti dagli artt. 3 e 9 della Costituzione italiana e opera in conformità a quanto disposto dal D.Lgs. 22 gennaio 2004, n. 42 (*Codice dei beni culturali e del paesaggio*) e dalla Legge Regionale del Friuli Venezia Giulia 25 settembre 2015, n. 23 *Norme regionali in materia di beni culturali*.

La Biblioteca Civica «V. Joppi» promuove la lettura, l'aggiornamento culturale e la formazione permanente di tutti i cittadini, l'avanzamento degli studi e delle ricerche, la conservazione e fruizione del patrimonio culturale, in base a quanto previsto dal *Manifesto UNESCO per la biblioteca pubblica*<sup>2</sup> e dalle *Raccomandazione dell'IFLA*<sup>3</sup> (International Federation of Library Associations and Institutions).

La Biblioteca agisce nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento della Biblioteca Civica "Vincenzo Joppi" di Udine, approvato dal Consiglio Comunale in data 25 febbraio 2008.

### Competenze e responsabilità

Gli organi politico-amministrativi (Sindaco, Consiglio Comunale, Giunta, Assessore) svolgono una funzione di indirizzo e controllo, assegnando le risorse necessarie (finanziarie, umane e strumentali) e verificando periodicamente l'attuazione degli indirizzi.

La Dirigenza del Servizio Cultura e Istruzione ha la responsabilità dell'attuazione degli indirizzi, con particolare attenzione all'organizzazione e alla gestione delle raccolte e dei servizi della biblioteca in tutti i loro aspetti.

---

<sup>2</sup> Il documento può essere consultato sul repository IFLA, all'indirizzo [https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/2022/1/IFLA-UNESCO%20Public%20Library%20Manifesto%202022\\_ITA.pdf](https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/2022/1/IFLA-UNESCO%20Public%20Library%20Manifesto%202022_ITA.pdf)

<sup>3</sup> Il documento può essere consultato sul sito di IFLA, all'indirizzo <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-it.pdf>

## **PRINCIPI ISPIRATORI**

### **Centralità dell'utente**

La soddisfazione dei bisogni informativi, di documentazione, di studio e di apprendimento permanente del pubblico è l'obiettivo principale della Biblioteca Civica «V. Joppi».

L'organizzazione dei servizi tiene conto della necessità di garantire un accesso alle raccolte e ai servizi il più possibile esteso e privo di ostacoli burocratici, nei limiti in cui ciò è consentito dalla normativa vigente in tema di tutela dei beni culturali e di tutela della proprietà intellettuale.

### **Eguaglianza, imparzialità, trasparenza e riservatezza**

Tutti gli iscritti alla Biblioteca Civica «V. Joppi» hanno uguali diritti di accesso ai servizi, che sono erogati secondo criteri di imparzialità ed equità.

La biblioteca tutela la riservatezza dei dati personali, delle informazioni ricercate e dei materiali consultati o presi in prestito. Ogni utente ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano e di conoscere le procedure collegate ai servizi erogati e i relativi tempi di esecuzione.

### **Pluralismo e assenza di censura**

Le collezioni della Biblioteca Civica «V. Joppi» vengono aggiornate in tutti i campi del sapere per soddisfare gli interessi delle diverse categorie di utenti. Esse riflettono l'evoluzione e la pluralità degli orientamenti della società contemporanea incoraggiando il dialogo e la conoscenza delle diverse culture e opinioni, nei limiti in cui queste non professino teorie, pratiche e comportamenti contrari alla legge.

Le raccolte e i servizi non sono soggetti a censura ideologica, politica o religiosa né a pressioni commerciali.

### **Continuità e gratuità**

I servizi sono erogati secondo principi di continuità e regolarità, al fine di garantire la massima fruibilità pubblica. Le eventuali interruzioni sono comunicate tempestivamente al pubblico e adeguatamente motivate.

L'accesso alle biblioteche, il prestito e la consultazione in sede (anche per mezzo di reti, postazioni telematiche o altri dispositivi messi a disposizione del pubblico) e la partecipazione alle manifestazioni culturali organizzate dalla Biblioteca Civica «V. Joppi» sono gratuiti. Il prestito

interbibliotecario è gratuito in presenza di accordi di reciprocità delle biblioteche, negli altri casi prevede il rimborso delle spese.

Possono essere previste tariffe a carico dei fruitori di servizi specifici.

### **Accessibilità e inclusione**

La Biblioteca Civica «V. Joppi» opera attivamente per promuovere una cultura inclusiva e accessibile a tutti, prevedendo modalità di erogazione dei servizi che tengono conto anche delle esigenze dei cittadini che si trovano in condizione di svantaggio culturale, sociale, fisico o sensoriale. La biblioteca è un luogo di inclusione e coesione sociale e si impegna a contrastare i pregiudizi e a ridurre gli stati di emarginazione, di isolamento, di disagio sociale, promuovendo l'integrazione, il confronto e il rispetto delle diversità.

### **Efficacia, efficienza e miglioramento continuo**

La Biblioteca Civica «V. Joppi» persegue il progressivo miglioramento e l'innovazione dei servizi nel rispetto dei criteri di efficienza (impiego delle risorse per il raggiungimento dei migliori risultati) e di efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni del pubblico); verifica periodicamente il grado di soddisfazione dei frequentatori e utilizza le indicazioni raccolte per adeguare le prestazioni offerte alle aspettative del pubblico.



Interno della Sala Corgnali

## Partecipazione

La Biblioteca Civica «V. Joppi», valutata l'opportunità nel merito delle singole attività, prevede il coinvolgimento attivo dei cittadini per quanto riguarda:

- la co-progettazione di spazi, servizi e attività culturali delle biblioteche (vedi anche *Attività culturali e promozione della lettura*);
- la definizione di indirizzi per l'incremento delle raccolte mediante suggerimenti di acquisto e la donazione di libri o altro materiale da acquisire all'interno delle collezioni (vedi anche *Sviluppo e gestione delle raccolte*);
- l'organizzazione di gruppi di lettura tra i cittadini (vedi anche *Far parte di un gruppo di lettura*);
- l'impiego di lettori volontari;
- la valorizzazione della comunicazione attiva con gli utenti e tra gli utenti pubblicando commenti, suggerimenti, pareri e osservazioni sui canali social a cui aderisce (vedi anche *Canali social*).

## Stile di servizio

Il comportamento del personale della biblioteca è improntato al rispetto, alla disponibilità e all'ascolto dei bisogni espressi dall'utente. È regolato dal Codice di comportamento dei dipendenti pubblici (D.P.R. 62/2013, Art.12: Rapporti con il pubblico) e si ispira al [codice deontologico dei bibliotecari approvato dall'Associazione Italiana Biblioteche](#).<sup>4</sup>

In particolare il bibliotecario agisce con:

**Disponibilità** nel prendere in carico la richiesta dell'utente: il bibliotecario si adopera con ogni mezzo a sua disposizione per soddisfare il bisogno informativo espresso.

**Tempestività:** ogni richiesta ricevuta viene considerata con la medesima urgenza, e come tale portata avanti.

**Imparzialità:** il bibliotecario risponde alla richiesta dell'utente con professionalità, astenendosi da giudizi di forma e merito.

**Conoscenza e competenza:** il bibliotecario mette a disposizione dell'utente tutte le proprie conoscenze, esperienze e competenze professionali per fornire la risposta più adatta alla domanda che gli viene rivolta.

---

<sup>4</sup> Il documento può essere consultato sul repository AIB, all'indirizzo:  
<https://www.aib.it/chi-siamo/statuto-e-regolamenti/codice-deontologico/>

**Riservatezza:** il bibliotecario si impegna a proteggere le informazioni degli utenti, evitando l'accesso o la divulgazione ai non autorizzati, mantenendo l'accuratezza dei dati e garantendone l'uso appropriato in ottemperanza alla normativa vigente.

**Responsabilità:** il bibliotecario contribuisce alla gestione dell'organizzazione della biblioteca, a diversi livelli di responsabilità e con comportamenti improntati alla massima collaborazione. Per garantire un'adeguata capacità di risposta ai bisogni espressi dal pubblico, il personale viene costantemente formato sui contenuti professionali.

### **Il Patto per la Lettura**

La biblioteca aderisce al Patto per la Lettura, strumento di governance delle politiche di promozione del libro adottato dal Centro per il Libro e la Lettura (CEPELL) e proposto a istituzioni pubbliche e soggetti privati che individuano nella lettura una risorsa strategica su cui investire e un valore sociale da sostenere attraverso un'azione coordinata e congiunta tra i diversi protagonisti presenti sul territorio.

### **Il Patto di Udine per la lettura**

La Biblioteca Vincenzo Joppi ha promosso l'approvazione e la sottoscrizione di un Patto cittadino per la lettura, in grado di potenziare a livello locale le azioni a favore del libro, nel contesto del suo impegno a mantenere attivo il titolo di "Città che Legge" conferito dal CEPELL (Centro per il Libro e la Lettura) a partire dal 2017. Il Patto attualmente in vigore è stato approvato con decisione della Giunta Comunale n. 136 de 22 giugno 2021.

Esso nasce da un'esperienza pluriennale di promozione della lettura promossa dalla Biblioteca Civica "V. Joppi" attraverso le sue Sezioni e le Biblioteche di Quartiere, in primis nei confronti delle giovani generazioni e nell'adesione del Comune di Udine all'accordo multisettoriale per la promozione della lettura LeggiAMO 0-18, promosso e sostenuto dalla Regione Friuli Venezia Giulia. Esso inoltre trae ulteriore impulso dall'inserimento di Udine nell'elenco delle "Città che leggono" da parte del Centro per il libro e la lettura.

Il Patto per la lettura della Città di Udine coinvolge istituzioni, biblioteche, librerie, case editrici, autori e lettori organizzati in gruppi e associazioni, scuole e università, imprese private, associazioni culturali e di volontariato, professionisti della promozione della lettura e tutti coloro i quali condividono l'idea che la lettura, declinata in tutte le sue forme, sia un bene comune su cui investire per la crescita culturale dell'individuo e della società, uno strumento straordinario per l'innovazione e lo sviluppo economico e sociale della città.

La sottoscrizione di questo documento di indirizzo si prefigge di ridare valore all'atto di leggere come momento essenziale per la costruzione di una nuova idea di cittadinanza in particolare:

- riconoscendo l'accesso alla lettura quale diritto di tutti, rendendo la pratica della lettura un'abitudine sociale diffusa che possa promuovere l'apprendimento permanente;
- avvicinando alla lettura i non lettori (con particolare riferimento alle famiglie con bassi consumi culturali), i bambini fin dalla prima infanzia e ancor prima dalla gravidanza, i nuovi cittadini;
- allargando la base dei lettori abituali e consolidando le abitudini di lettura soprattutto nei bambini e nei ragazzi, ma con una particolare attenzione anche nei confronti degli anziani, come strumento di coesione sociale e intergenerazionale;
- favorendo un'azione coordinata che moltiplichi le occasioni di incontro fra i lettori, gli autori, gli editori, i librai, le biblioteche, dando continuità e vigore alle iniziative di promozione della lettura già collaudate, e sviluppandone di nuove creando ambienti favorevoli alla lettura.

I firmatari si impegnano a supportare la rete territoriale per la promozione della lettura, coinvolgendo i soggetti che a livello locale possono offrire il loro contributo, in base alle rispettive capacità e competenze. In particolare i firmatari:

- condividono e fanno propri gli obiettivi del patto e le azioni ad esso collegate;
- mettono a disposizione risorse e strumenti propri o procurandoli dal territorio;
- collaborano alla diffusione del patto e delle informazioni su programmi, progetti e obiettivi del patto;
- favoriscono l'adesione al patto e ai suoi programmi delle strutture locali su cui hanno competenza;
- promuovono azioni e iniziative proprie nel quadro generale del progetto e percorsi formativi e di approfondimento sui temi della lettura.

L'adesione al Patto di Udine per la lettura è possibile in qualunque momento.

## 2. IL SISTEMA BIBLIOTECARIO URBANO DI UDINE

Il Sistema Bibliotecario Urbano di Udine è la rete di biblioteche pubbliche della Città di Udine, a cui sono affidate le seguenti funzioni:

- promuovere la lettura, il libro e l'istruzione come strumenti indispensabili per la crescita individuale e per l'esercizio di una cittadinanza consapevole;
- favorire lo sviluppo di competenze nella ricerca di informazioni e stimolare la capacità di valutazione critica dei risultati;
- sostenere l'apprendimento permanente di tutti i cittadini e l'uso consapevole e responsabile dei media digitali;
- favorire l'integrazione, il confronto, il dialogo nel rispetto della diversità culturale e l'inclusione delle persone nella società, offrendo un punto di incontro e un supporto per lo svolgimento di attività quotidiane che presuppongono competenze e alfabetizzazione funzionale;
- contribuire a promuovere lo sviluppo socio-economico della comunità e la qualità della vita dei cittadini.

Per realizzare le sue finalità, il Sistema urbano collabora con Associazioni, Enti, Istituzioni pubbliche e private che operano sul territorio cittadino, nonché con le biblioteche del Sistema bibliotecario del Friuli (SBHU) e le biblioteche del Polo SBN FVG in un'ottica di reciproca valorizzazione.

### Le sedi

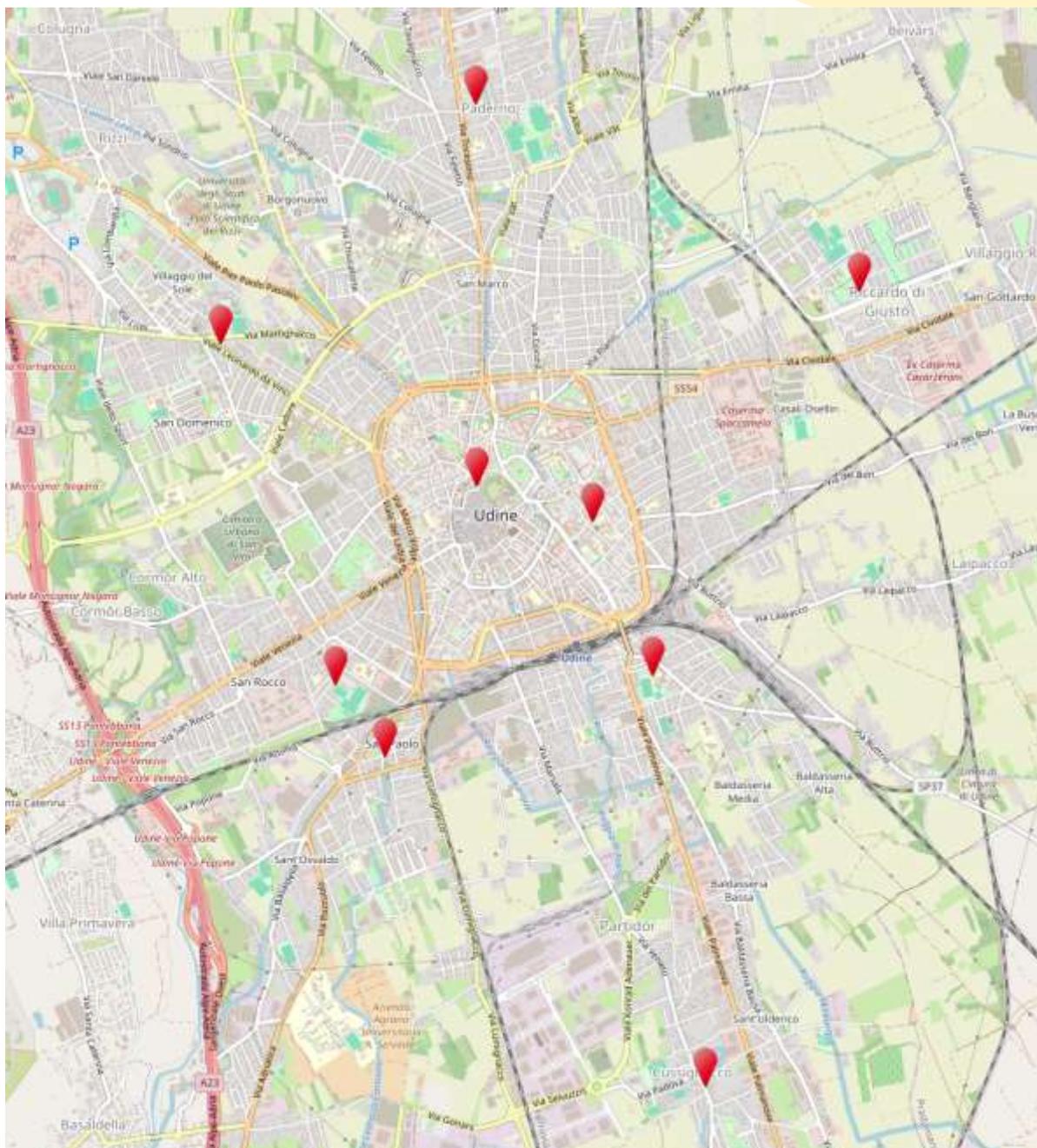
La Biblioteca Civica «V. Joppi» è presente in città con la Biblioteca Comunale Centrale (meglio nota come "Biblioteca Civica V. Joppi" e così indicata nelle pagine seguenti), otto biblioteche di quartiere e un deposito esterno.

- La **Biblioteca Civica «V. Joppi»** è la maggiore biblioteca pubblica della città; aperta da lunedì a sabato, è facilmente raggiungibile per la sua ubicazione centrale. Si compone di servizi propri di una biblioteca di pubblica lettura e di una biblioteca di conservazione. Si articola nelle seguenti Sezioni:
  - Sede Centrale – Piazza Marconi 8 - tel. 0432 127 2583 - bcusc@comune.udine.it
  - Sezione Friulana – riva Bartolini 3 (1° piano) - tel. 0432 127 2780 – bcufr@comune.udine.it

- Sezione Manoscritti e Rari – riva Bartolini 3 (2° piano) - tel. 0432 127 2781 –  
bcumss@comune.udine.it
- Sezione Moderna – riva Bartolini 5 - tel. 0432 127 2589 - bcusm@comune.udine.it
- Sezione Musica – via Martignacco 146 – tel. 0432 127 4241 – bcumus@comune.udine.it
- Sezione Cinema – riva Bartolini 5 - tel. 0432 127 2589 - bcusm@comune.udine.it
- Sezione Periodici – riva Bartolini 5 (1° piano) - tel. 0432 127 2782 –  
bcuper@comune.udine.it
- Sezione Ragazzi – riva Bartolini 5 - tel. 0432 127 2785 – bcur@comune.udine.it

Sempre aggiornata in tutti i campi del sapere, è dotata di un patrimonio particolarmente ricco nelle scienze umanistiche. I rilevanti fondi storici e la politica delle acquisizioni correnti ne connotano le collezioni in senso prevalentemente storico-umanistico.

- Le 8 **Biblioteche di quartiere** pur diverse tra loro per struttura architettonica, dimensioni e storia, sono accomunate dalla finalità di offrire a tutti un accesso al sapere calibrato sugli interessi individuali e l'opportunità di una partecipazione attiva alla vita culturale. Esse sono:
  - Biblioteca quartiere "Udine Centro" – via Chinotto 1  
tel. 0432 127 4141 – bcusub@comune.udine.it
  - Biblioteca quartiere "Cormor San Rocco" – via Joppi 68  
tel. 0432 23 56 31 - bcusbug@comune.udine.it
  - Biblioteca quartiere "Rizzi San Domenico" – via Martignacco 146  
tel. 0432 127 4241 – bcusbuh@comune.udine.it
  - Biblioteca quartiere "Laipacco San Gottardo" – viale Forze Armate 4  
tel. 333 61 64 253 – bcusbuc@comune.udine.it
  - Biblioteca quartiere "Udine Sud" – via Pradamano 21  
tel. 0432 127 4441 – bcusbud@comune.udine.it
  - Biblioteca quartiere "Cussignacco"  
tel. 0432 127 4541 – bcusbue@comune.udine.it
  - Biblioteca quartiere "San Paolo Sant'Osvaldo"  
tel. 0432 127 4641 – bcusbuf@comune.udine.it
  - Biblioteca quartiere "Chiavris Paderno" – via Piemonte 84/7  
tel. 0432 127 4741 – bcusbul@comune.udine.it



Sedi delle biblioteche di quartiere della città di Udine

- Il **deposito decentrato di Via Biella** ospita alcune porzioni delle raccolte della Biblioteca Civica «V. Joppi» a basso indice di prestito che, per ragioni di spazio o d'uso, non trovano collocazione nelle sedi aperte al pubblico. Le stesse sono comunque messe a disposizione dei cittadini, su richiesta.

## Le raccolte

Le raccolte documentarie, distribuite nelle varie sedi del Sistema Bibliotecario urbano o accessibili online, sono gestite come una sola, grande biblioteca cittadina e comprendono:

- libri in italiano e in altre lingue, sia per adulti che per bambini e ragazzi, anche in formato digitale;
- audiolibri;
- quotidiani e riviste locali, nazionali e internazionali;
- audiovisivi: dvd, cd e precedenti tipologie di supporti;
- risorse elettroniche;
- partiture e spartiti musicali;
- libri in simboli, libri nella lingua dei segni, libri a grandi caratteri o ad alta leggibilità per persone con specifiche difficoltà di lettura.

Ciascuna Sede/Sezione si caratterizza per la specificità delle proprie raccolte:

- **Sede Centrale.** È il cuore della Biblioteca Civica “V. Joppi”, in quanto da sempre ha costituito il principale accesso al patrimonio librario e documentale dell’intera istituzione culturale. Conserva e gestisce il patrimonio documentale non collocato a scaffale aperto e non assegnato alle specifiche Sezioni, di cui costituisce l’essenziale snodo d’accesso. La Joppi conserva nei propri Magazzini dei fondi librari moderni di rilevante interesse umanistico e storico frutto della donazione di personaggi rilevanti della cultura locale tra cui Carlo Tullio Altan e Carlo Sgorlon. Possiede inoltre un Fondo Ferrovie che raccoglie una ricca selezione di pubblicazioni, riviste e documenti storici e contemporanei su tale tematica. La Sede centrale offre servizio di reference di primo e secondo livello, tradizionale (in presenza) e digitale.
- **Sezione Friulana.** La Sezione Friulana, istituita ex art. 9 L.R. 15/1996, dispone della più completa raccolta di libri, audiovisivi, periodici, risorse elettroniche, materiale fotografico e cartografico di interesse friulano e regionale, nonché sulla città di Udine. Conserva anche i fondi fotografici e i fondi cartografici della Biblioteca, a prescindere dal loro interesse locale. La Sezione conserva tra l’altro le interessanti raccolte miscellanee di Ernesto Degani (1841-

1922), di Antonio Battistella (1852-1936), oltre al Legato D'Aronco, ovvero la biblioteca dell'architetto friulano Raimondo D'Aronco (1857-1932).

Il target degli utenti è individuabile in coloro che intendano effettuare una ricerca sul materiale documentario di interesse friulano. La Sezione offre servizio di consultazione in sede, previa prenotazione.

La conservazione di documenti manoscritti di interesse friulano è deputata alla Sezione Manoscritti e Rari.

La Sezione offre servizio di *reference* di primo e secondo livello, tradizionale (in presenza) e digitale.

- **Sezione Manoscritti e Rari.** È la Sezione che si occupa della conservazione e valorizzazione di tutto il patrimonio manoscritto e a stampa, antico e moderno di pregio, appartenente a fondi giunti in Biblioteca fin dalle origini della stessa a seguito di donazioni e lasciti. Fra i suoi obiettivi vi è anche quello di arricchire il proprio patrimonio con nuove acquisizioni coerenti con quanto già in suo possesso e relativi in particolare alla produzione manoscritta e a stampa antica locali.

Il target degli utenti è individuabile in coloro che intendono effettuare una ricerca sul materiale documentario conservato nella Sezione. La Sezione offre servizio di consultazione in sede previa prenotazione, document delivery delle riproduzioni digitali dei beni posseduti, *reference* di primo e secondo livello, tradizionale (in presenza) e digitale.

- **Sezione Moderna.** È la sezione a scaffale aperto che offre circa 40.000 volumi di narrativa e saggistica di recente acquisizione. Include un settore dedicato alle lingue del mondo con testi di letteratura nelle lingue originali e di strumenti per l'apprendimento delle lingue; un settore Multimedia con materiale multimediale di carattere documentario, oltre a DVD di teatro e audiolibri; un settore LGBTQ+ fornito di saggi, romanzi, testi storici e storiografici; un settore Young Adults con materiali dedicati ai giovani adulti e una ricca selezione di fumetti e Graphic Novel.

Dispone di postazioni per l'accesso gratuito ad Internet e la consultazione del Catalogo automatizzato della Biblioteca.

La Sezione offre servizio di *reference* di primo e secondo livello, tradizionale (in presenza) e digitale.

- **Sezione Cinema.** È la sezione che raccoglie e mette a disposizione oltre 8.000 DVD di film di tutti i generi cinematografici prodotti sia per il cinema che per la televisione, oltre a materiale librario dedicato all'approfondimento di quest'arte visiva.

La Sezione offre servizio di *reference* di primo e secondo livello, tradizionale (in presenza) e digitale.
- **Sezione Musica.** Nata nei primi anni Ottanta ha via via acquisito una notevole collezione di materiali utili alla conoscenza di tutti i generi musicali: libri, riviste, partiture, CD, DVD, audiocassette e una raccolta di LP. Possiede oltre 30.000 documenti bibliografici, tra cui alcuni fondi di grande interesse quali il Fondo Montico, il Fondo Walter Colle, il Fondo Sartorelli, il Fondo Sello.

L'ascolto in sede è libero e gratuito.

La Sezione offre servizio di *reference* di primo e secondo livello, tradizionale (in presenza) e digitale.
- **Sezione Periodici.** Gestisce il patrimonio di periodici e riviste della Biblioteca.

Mette a disposizione in Emeroteca i maggiori quotidiani locali e nazionali, l'annata corrente di almeno 150 riviste, fra cui testate di interesse locale, nazionale e internazionale anche in lingua straniera.

Inoltre conserva e assicura la consultazione in sede delle annate precedenti delle riviste possedute. La consultazione, fino ad un massimo di 6 tomi al giorno, avviene previa prenotazione a:

Sezione Periodici: [bcuper@comune.udine.it](mailto:bcuper@comune.udine.it) - tel. 0432 127 278

Sede Centrale: [bcusc@comune.udine.it](mailto:bcusc@comune.udine.it) - tel. 0432 127 2583

La Sezione offre servizio di *reference* di primo e secondo livello, tradizionale (in presenza) e digitale.
- **Sezione Ragazzi.** Nata negli anni '80 del secolo scorso, fra le prime in Italia, è specializzata nel settore dell'editoria per l'infanzia e l'adolescenza. È a scaffale aperto e ospita un settore rivolto anche a genitori, insegnanti, educatori e animatori.

Possiede oltre 32.000 documenti sia di materiale cartaceo che multimediale (DVD, CD e Audiolibri).

La Sezione favorisce le attività di lettura, la consultazione dei materiali e la socializzazione ed offre servizio di *reference* tradizionale (in presenza) e digitale a genitori, insegnanti, educatori e animatori.

La custodia dei minori non è compresa fra le attività e i servizi e pertanto il personale non è responsabile direttamente della vigilanza dei minori.

- **Biblioteche di quartiere.** Le otto biblioteche del Sistema bibliotecario urbano di Udine servono un'utenza di base, non particolarmente specializzata, legata per lo più al proprio quartiere. Ogni biblioteca è a scaffale aperto e dedica parte del patrimonio all'infanzia e all'adolescenza. La minore formalizzazione delle procedure per la consultazione e il prestito, l'ambiente più raccolto e lo stile di servizio amichevole degli operatori, contribuisce a facilitare l'approccio ai servizi.

Le Biblioteche offrono un servizio di *reference* di primo livello, tradizionale (in presenza) e digitale.

La custodia dei minori non è compresa fra le attività e i servizi e pertanto il personale non è responsabile direttamente della vigilanza dei minori.

Oltre alle collezioni presenti in sede si segnalano le seguenti risorse digitali online:



**MLOL MediaLibraryOnline.** La più importante rete italiana di biblioteche per la gestione del prestito digitale.

Il portale MLOL (<https://sbnfvg.medialibrary.it/home/index.aspx>)

garantisce l'accesso diretto e gratuito alle collezioni digitali della Biblioteca: musica, ebook, riviste e quotidiani da tutto il mondo, audiolibri, banche dati, contenuti per e-learning. Il Servizio Edicola mette a disposizione oltre 7000 giornali da tutto il mondo, consultabili ogni giorno in versione digitale. Gli ebook sono consultabili anche attraverso la app MLOL Reader per IOS e Android.



**Teche Udine.** È la collezione digitale della Biblioteca Civica «V. Joppi» che valorizza le sue collezioni storiche e di pregio: manoscritti, materiali a stampa rari, documenti di interesse locale, periodici storici e documenti fotografici (<https://www.techeudine.it/>)

## **Sviluppo e gestione delle raccolte**

La Biblioteca Civica «V. Joppi» e le Biblioteche di quartiere provvedono all'aggiornamento delle raccolte attraverso acquisti, doni e attività di revisione delle collezioni.

### **Acquisti**

Il Sistema Bibliotecario urbano rinnova costantemente le proprie raccolte nei limiti delle risorse disponibili a bilancio, diversificando gli acquisti fra le varie sedi tenendo conto dei supporti disponibili sul mercato, delle specificità locali, della necessità di garantire continuità tematica, degli interessi e delle aspettative dell'utenza.

Gli iscritti hanno la possibilità di contribuire allo sviluppo delle raccolte suggerendo l'acquisto di titoli non presenti nel catalogo. È possibile inoltrare un massimo di 10 suggerimenti l'anno. Le richieste possono essere presentate:

- attraverso la funzione "proposte d'acquisto" dell'area personale MyLibrary sull'OPAC (vedi *Servizi on line/ MyLibrary*);
- consegnando l'apposito modulo cartaceo in una qualsiasi sede della biblioteca.

Le proposte sono accolte compatibilmente con le risorse disponibili, la disponibilità sul mercato editoriale, la coerenza con il profilo delle raccolte e le finalità del servizio.

### **Revisione e scarto**

Allo scopo di mantenere la raccolta documentaria aggiornata in coerenza con le proprie finalità, il Sistema Bibliotecario urbano adotta procedure di gestione delle raccolte, basate su criteri che tengono conto della correttezza e dell'aggiornamento dei contenuti informativi, della data di pubblicazione, dello stato di conservazione, della natura e della rilevanza storica delle opere, della frequenza con cui le opere sono richieste in consultazione o in prestito.

La revisione periodica prevede anche, previa autorizzazione del competente Ufficio dell'Ente Regionale per il Patrimonio Culturale, lo scarto di alcune opere, ovvero la loro eliminazione dal patrimonio documentale. Sono escluse dallo scarto le opere rare, di pregio e di rilevante interesse storico, oltre che quelle provenienti dal Deposito Legale per le quali si provvede agli opportuni interventi di conservazione e tutela. I documenti scartati possono essere messi a disposizione gratuitamente ad Associazioni o altri enti non profit, destinati alla vendita o al macero se in cattivo stato di conservazione.

## Doni

Chiunque può proporre la donazione di libri e altri materiali (compreso l'omaggio di abbonamenti a periodici) al Sistema Bibliotecario urbano, che si riserva la facoltà di accettarla, anche parzialmente, selezionandola secondo criteri di coerenza con le proprie finalità e raccolte.

Sottoscrivendo il relativo modulo (*Donazione e trasferimento dei relativi diritti* visibile al link:



<https://www.sbhu.it/udine/#servizi>), l'utente accetta che il materiale da lui donato, se non acquisito al patrimonio della Biblioteca, possa essere destinato, a discrezione della

stessa, ad altre biblioteche, enti, istituzioni, associazioni, ai diversi punti Bookcrossing presenti in città e a privati, senza alcun obbligo di darne informazione al donatore.

I documenti coerenti con le raccolte entrano a tutti gli effetti a far parte del patrimonio della Biblioteca e non potranno più essere reclamati dal donatore.

Doni di maggiore consistenza o pregio, verranno autorizzati dalla Giunta comunale con apposito



atto che regolerà anche le modalità di conservazione e trattamento secondo le

intenzioni del donatore e le possibilità della Biblioteca. Per facilitare l'utente nella dichiarazione della volontà di effettuare un dono di pregio è prevista la sottoscrizione del relativo modulo (*Donazione di pregio e trasferimento dei relativi diritti* visibile al link:

<https://www.sbhu.it/udine/#servizi>).

## 3. SERVIZI PER TUTTI

### Iscrizione e tessera

L'iscrizione al Sistema Bibliotecario urbano consente la fruizione dei servizi in tutte le Biblioteche del Polo SBN FVG e dà diritto a ricevere le credenziali personali per l'accesso ai servizi online. È gratuita, aperta a tutti ed è il presupposto per l'accesso ai servizi, con l'eccezione di alcuni (emeroteca, sala studio...) e della partecipazione agli eventi la cui fruizione è libera. Ha validità annuale e la sua scadenza è fissata dopo un anno dalla prima iscrizione o dal suo rinnovo.

La Carta Nazionale dei Servizi funge da tessera d'iscrizione. Il Polo SBN FVG utilizza come codice identificativo dell'utente il Codice Fiscale. A chi non ne fosse in possesso e in tutti i casi ritenuti necessari verrà attribuito d'ufficio un codice diverso.

L'iscrizione può essere effettuata in tutte le sedi della Biblioteca presentando un documento di



identità e il codice fiscale e compilando il

[Modulo di iscrizione Maggiorene.](#)

L'utente maggiorenne che intenda richiedere un'ulteriore iscrizione per conto dell'Ente, Ufficio o Associazione cui appartiene e per cui sarà referente, dovrà sottoscrivere un secondo modulo compilando, oltre ai dati personali, anche quelli della Sezione Ente.

I minori possono iscriversi, presentando un documento di identità e il proprio codice fiscale, in



presenza di un genitore o di un adulto di riferimento che compilerà e sottoscriverà il

[Modulo di iscrizione Minorenne.](#)

In alternativa il minore potrà presentare il suddetto modulo compilato e sottoscritto dal genitore o da un adulto di riferimento unitamente alla fotocopia del documento di identità del sottoscrittore oltre ai propri documenti.

L'adulto di riferimento può inoltre inviare tramite mail alla biblioteca la richiesta di iscrizione del minore allegando il modulo di iscrizione compilato e sottoscritto, copia digitale del proprio documento e di quelli del minore (documento d'identità e codice fiscale).



È inoltre possibile effettuare l'iscrizione scaricando, compilando e sottoscrivendo il

modulo al link: <https://www.sbhu.it/i-nostri-servizi/>

da consegnare a mano o inviare via mail con copia digitale dei documenti su indicati.

Per facilitare le comunicazioni con le biblioteche del Polo, gli iscritti si impegnano a comunicare ogni variazione dei dati forniti al momento dell'iscrizione.

L'iscritto è responsabile delle proprie credenziali ricevute all'atto dell'iscrizione e del loro impiego.

Dovrà perciò segnalare tempestivamente alla biblioteca lo smarrimento o il furto dei propri documenti identificativi, onde evitarne l'uso non autorizzato.

L'iscrizione autorizza la Biblioteca all'invio, ai recapiti comunicati dall'utente, di comunicazioni relative ai servizi, quali avvisi di cortesia, promemoria, solleciti e altre comunicazioni dalla biblioteca.



L'iscrizione è gratuita, immediata, aperta a tutti e dà accesso a tutti i servizi offerti dalla biblioteca. All'atto dell'iscrizione viene consegnato un prospetto sintetico delle modalità di fruizione del servizio prestiti nonché gli orari e indirizzi delle diverse sedi del Sistema bibliotecario urbano.

## Orientamento, consulenza bibliografica e informazioni di comunità

La Biblioteca Civica «V. Joppi» fornisce assistenza e orientamento per:

- l'uso della biblioteca e dei suoi servizi;
- l'uso degli strumenti informativi e bibliografici;
- la ricerca di informazioni, sulla base delle risorse disponibili in biblioteca oppure online;
- la ricerca a catalogo delle opere possedute dal Sistema reperibili presso altre biblioteche;
- conoscere indirizzi e attività delle biblioteche del territorio.

Per richieste puntuali di informazioni, che richiedano risposte e ricerche rapide, è possibile inviare una mail alla biblioteca, oppure contattare telefonicamente le singole sezioni.

Assistenza alla ricerca e informazioni bibliografiche sono disponibili anche tramite il servizio online



**“Chiedi al bibliotecario”** <https://www.sbhu.it/udine/chiedi-al-bibliotecario/>

Il servizio consente di inviare una richiesta per:

- ricevere informazioni sulle opere e sulle collezioni del Sistema;
- chiedere aiuto nell'individuare i documenti non trovati nel catalogo;
- ricevere notizie su attività e servizi delle biblioteche e istruzioni sull'uso delle risorse;
- verificare dati biografici e bibliografici, notizie avvenimenti e date di storia locale;
- reperire articoli e testi di legge;
- richiedere brevi bibliografie a tema, indicazioni per ricerche e consigli di lettura;
- ricevere un primo orientamento sui servizi o manifestazioni culturali.

**“Chiedi al bibliotecario”** non risponde alla richiesta di consigli medici, pareri legali, consulenze di tipo professionale, ricerche araldiche e genealogiche, bibliografie esaustive.



**“Chiedi al bibliotecario”** ti invierà via mail una risposta entro 5 giorni lavorativi dall'invio della richiesta. *In caso di mancato rispetto dello standard di servizio previsto, l'utente potrà chiedere di prenotare una consulenza personalizzata con un bibliotecario per via telefonica o telematica.*

In ogni biblioteca sono presenti aree dedicate alle informazioni di comunità, organizzate in base alle caratteristiche della sede e agli spazi disponibili. Le informazioni di comunità illustrano i servizi

del Comune e delle altre istituzioni attive a Udine, includono documentazione di fonte pubblica, notizie sulle iniziative culturali e di intrattenimento, sulle associazioni, lo sport e il tempo libero. Il materiale in distribuzione può essere ritirato liberamente.

### **Consultazione in sede**

Tutti i libri posseduti dalla Biblioteca Civica «V. Joppi» sono consultabili in sede, se non diversamente segnalato nel catalogo. Se collocati a **scaffale aperto** possono essere prelevati direttamente dagli utenti, se conservati nei **depositi interni** delle singole Sezioni, possono essere richiesti ai bibliotecari.

Le opere collocate nel **deposito esterno** della Biblioteca si possono consultare entro tre giorni lavorativi dalla prenotazione.

La consultazione degli **audiovisivi** è possibile nelle sedi dotate di postazioni dedicate.

In Emeroteca e nelle aree Periodici di ciascuna sede è possibile consultare **quotidiani e riviste** in formato cartaceo. I numeri più recenti dei quotidiani e delle riviste sono disponibili al pubblico direttamente nelle sale, il restante materiale dovrà essere richiesto al personale bibliotecario.

Le consultazioni in sede possono essere registrate anche nel software della Biblioteca per finalità gestionali e statistiche.

Per la consultazione in sede dei materiali delle Sezioni Friulana, Manoscritti e Periodici è richiesta una prenotazione effettuabile via mail o telefonicamente direttamente presso le Sezioni cui afferiscono i beni.

### **Prestito**

Gli iscritti possono accedere al prestito dei documenti in qualsiasi sede del Polo SBN FVG, esibendo la Carta Nazionale dei Servizi che funge da tessera di iscrizione.

Il prestito è **gratuito**, personale, non può essere trasferito ad altri e non possono essere presi a prestito documenti per conto terzi. Il prestito si conclude con la restituzione dei documenti entro il termine di scadenza.

I documenti contrassegnati in OPAC con Prestabilità “Ammesso al prestito” possono essere richiesti e ritirati in una qualsiasi delle Biblioteche/Sedi del Polo SBN FVG.

I documenti contrassegnati in OPAC con Prestabilità “Prestito locale” possono essere ritirati esclusivamente presso la Biblioteca/Sede del cui patrimonio fanno parte.

La Biblioteca Civica «V. Joppi» presta:

- libri pubblicati negli ultimi 70 anni;
- audiolibri, cd, dvd e multimediali;
- ebook e audiolibri attraverso il servizio MLOL;
- numero selezionato di riviste.

Sono esclusi dal prestito:

- i manoscritti
- libri pubblicati prima degli ultimi 70 anni [le opere pubblicate prima di tale periodo sono escluse dal prestito anche nel caso in cui, in catalogo, fossero erroneamente indicate come ammesse al prestito];
- i documenti di deposito legale;
- i testi appartenenti a fondi speciali e quelli di particolare pregio, ancorché moderni, secondo le indicazioni presenti in OPAC;
- le opere di consultazione;
- il materiale audiovisivo e multimediale (CD, CD Rom, DVD, ecc.) pubblicato negli ultimi 18 mesi;
- i quotidiani e la maggior parte delle riviste, oltre all'ultimo numero delle riviste ammesse al prestito;
- il materiale momentaneamente indisponibile per motivate esigenze di servizio.

Il materiale documentario escluso dal prestito, può temporaneamente, su autorizzazione del Dirigente del Servizio o suo delegato, per necessità particolari e motivate di studio, essere ammesso al prestito per un periodo limitato di tempo.

I documenti presenti nel Magazzino di Via Biella possono essere richiesti previa prenotazione.



**Le opere presenti nel deposito decentrato di Via Biella vengono recapitate entro 3 giorni lavorativi.** *In caso di mancato rispetto dello standard di servizio previsto,*

*l'utente potrà chiedere che la durata del prestito, limitatamente alle opere pervenute in ritardo, sia aumentata di ulteriori 15 gg.*

Tutti i prestiti vengono registrati nel software della Biblioteca per finalità gestionali e statistiche.

La **quantità massima di documenti** che si possono prendere in prestito contemporaneamente e la **durata del prestito** variano in relazione ai materiali e alla **tipologia di utente: generico, privilegiato, speciale a tempo**.

Gli iscritti sono qualificati, di norma, come **utente generico** per il quale:

- è autorizzato il prestito fino a un massimo di:
  - **12 documenti per gli adulti** (maggiorescenti) di cui 8 libri, 4 multimediali, 3 riviste (eccetto l'ultimo numero)
  - **15 pezzi per bambini e ragazzi** (minorescenti) di cui 8 libri, 4 multimediali, 3 riviste (eccetto l'ultimo numero)
- il prestito dura 30 giorni per i libri e 10 giorni per materiali multimediali e per le riviste;
- il prestito dei libri è prorogabile una sola volta per ulteriori 15 giorni, qualora nessun altro utente abbia nel frattempo prenotato quello stesso documento. Il rinnovo decorre dal giorno della scadenza del primo prestito. Ulteriori proroghe vanno concordate con il responsabile della Biblioteca. È esclusa la possibilità di proroga per materiali multimediali e le riviste.

Gli **utenti privilegiati** si identificano con **scuole, associazioni, enti pubblici e privati e altre biblioteche**. Il prestito prevede un'ulteriore iscrizione da parte di insegnanti e referenti dei suddetti, con deroghe sia per il numero dei documenti che per i limiti di durata.

Per l'**utente privilegiato**:

- è autorizzato il prestito fino a un massimo totale di **100 documenti** di cui 100 libri, 15 multimediali e 5 riviste;
- il prestito dura 45 giorni per i libri e 10 giorni per materiali multimediali e per le riviste;
- il prestito dei libri è prorogabile una sola volta per ulteriori 15 giorni, quello delle riviste per ulteriori 7 giorni, qualora nessun altro utente abbia nel frattempo prenotato quello stesso documento. Il rinnovo decorre dal giorno della scadenza del primo prestito. Ulteriori proroghe vanno concordate con il responsabile della Biblioteca. È esclusa la possibilità di proroga per materiali multimediali.

Lo *status di utente speciale a tempo* è concesso ad utenti che per motivi di studio (tesi di laurea, tirocinio) o per motivi professionali (stesura di un articolo, ricerca) hanno la necessità, per un **periodo di tempo determinato e precisato** di usufruire di condizioni privilegiate di prestito. La richiesta di concessione di tale *status* (da presentarsi su apposito modulo), deve essere adeguatamente motivata e indicare la durata di tale necessità. L'autorizzazione è rilasciata dal Dirigente o suo delegato.

Per l'**utente speciale a tempo**:

- è autorizzato il prestito fino a un massimo totale di **30 pezzi** di cui 15 libri e riviste (eccetto l'ultimo numero), 15 materiali multimediali e 15 materiali cartografici;
- il prestito dura 45 giorni per i libri, le riviste e il materiale cartografico e 30 giorni per il materiale multimediale;
- non è ammessa alcuna proroga; eventuali eccezionali proroghe possono essere accordate dal Responsabile della Biblioteca.

## **Prenotazione**

Tutte le opere ammesse al prestito nel Polo SBN FVG sono prenotabili.

L'utente sospeso dal prestito non può prenotare nuove opere.

La prenotazione può essere effettuata da OPAC, tramite la propria area riservata MyLibrary, oppure recandosi di persona in una qualsiasi sede della Biblioteca o, in subordine, telefonicamente.

Ogni iscritto all'atto della prenotazione dovrà indicare presso quale biblioteca o sede del Polo SBN FVG intende ritirare le opere una volta disponibili.

I documenti contrassegnati in OPAC con Prestabilità "Prestito locale" possono essere prenotati e ritirati esclusivamente presso la Biblioteca/Sede del cui patrimonio fanno parte.

La biblioteca informa l'utente della disponibilità al prestito dell'opera prenotata tramite email, sms o telefonicamente. L'opera resta a disposizione del richiedente per 7 giorni trascorsi i quali, qualora non sia stata ritirata, viene ricollocata e la relativa prenotazione eliminata.

Per materiali disponibili alla consultazione solo su prenotazione l'utente può prenotarne la consultazione via mail o telefonicamente direttamente alla sezione che conserva i documenti di suo interesse, indicando la data e l'ora di preferenza. La prenotazione è effettiva nel momento in

cui viene confermata dalla biblioteca, che provvede a garantire la disponibilità del materiale e della postazione in cui effettuare la consultazione.



L'opera prenotata, quando disponibile, resta a disposizione del richiedente nella sede scelta per il ritiro per 7 giorni consecutivi dall'avviso di disponibilità. *In caso di mancato rispetto dello standard di servizio previsto, l'utente potrà chiedere che gli venga accordato nel mese in corso il prestito di ulteriori tre opere rispetto allo standard stabilito.*

### **Scadenza del prestito, restituzione e sanzioni**

L'utente ha la responsabilità di restituire puntualmente, entro i termini stabiliti e in buono stato le opere prese in prestito o richieste in consultazione.

La restituzione delle opere prese in prestito può essere effettuata da chiunque in qualsiasi Biblioteca del Polo SBN FVG. Nelle sedi ove disponibile, è possibile utilizzare i box di restituzione 24h/24h esterni alla sede.

Il ritardo nella restituzione può comportare penalizzazioni per l'utente, ma non sanzioni pecuniarie.

Superata di 15 giorni la data di scadenza del prestito per il libro e di 7 giorni quella per il materiale multimediale e le riviste, l'utente riceverà un primo sollecito, cui, se del caso, seguiranno un secondo ed un terzo sollecito a distanza di ulteriori 7 giorni.

La restituzione dei documenti dopo l'invio della terza comunicazione di sollecito, comporta la sospensione dal prestito per 90 giorni dalla data dell'effettiva restituzione.

Viene disposta l'esclusione dal prestito a tempo indeterminato nel caso di mancata restituzione dei documenti, fermo restando quanto previsto per il reintegro o la sostituzione del documento.

Tre ritardi significativi in un anno comportano la sospensione dal prestito per 90 giorni in tutte le biblioteche del Polo SBN FVG.

Se l'opera viene smarrita o danneggiata accidentalmente dovrà essere riacquistata dall'utente o, se non più in commercio, sostituita con un'altra di analogo valore e argomento su indicazione del Dirigente del Servizio o suo delegato. L'utente è sospeso dai servizi finché non abbia provveduto al reintegro delle opere.

Nel caso in cui l'utente abbia subito il furto di materiali della biblioteca, in presenza di una denuncia alle autorità competenti, viene esonerato dal riacquisto.

Nel caso di deliberato danneggiamento o sottrazione indebita di opere appartenenti alle raccolte delle biblioteche è prevista la segnalazione alle autorità competenti, ai sensi dell'art. 635 c.p. e la contestuale sospensione permanente dai servizi.

### **Prestito interbibliotecario**

Tutte le opere ammesse al prestito possono essere prestate a biblioteche esterne al Sistema bibliotecario del Friuli SBHU (prestito interbibliotecario in uscita). Tutti gli utenti iscritti hanno la possibilità di richiedere opere possedute da biblioteche esterne al Sistema bibliotecario del Friuli SBHU (prestito interbibliotecario in entrata).

In entrambi i casi le richieste possono essere presentate personalmente o inoltrate all'indirizzo email del servizio: [bcuinter@comune.udine.it](mailto:bcuinter@comune.udine.it).

Il **prestito interbibliotecario in uscita** ha la durata di 30 giorni per i libri (esclusi i tempi di spedizione) e, in assenza di prenotazioni, è rinnovabile.

Il servizio è gratuito se l'Ente/Biblioteca richiedente provvede al ritiro delle opere o accetta il regime di reciprocità, in caso contrario prevede il recupero delle spese di spedizione.

L'Ente/Biblioteca richiedente è responsabile delle opere dal momento del ricevimento fino alla loro restituzione e, in caso di perdita o danneggiamento, si impegna al reintegro.

Il **prestito interbibliotecario in entrata** può essere richiesto a condizione che l'opera non sia già presente e disponibile nelle collezioni del Polo SBN FVG.

La durata del prestito (o la restrizione alla sola consultazione in sede dell'opera) è soggetta alle condizioni dettate dalla biblioteca proprietaria. L'utente dovrà farsi carico dei costi addebitati dalla biblioteca proprietaria dell'opera per la spedizione, autorizzando preventivamente il Sistema Bibliotecario all'addebito; qualora ci si possa avvalere del regime di reciprocità gratuita, all'utente non sarà addebitato alcun costo.

Per le modalità di pagamento si veda il paragrafo **Tariffe e modalità di pagamento**.

## Document Delivery (DD)

Il Sistema Bibliotecario assicura la riproduzione e fornitura di opere nei limiti e con le modalità consentite dalla legge.

**Il DD in uscita** consiste nella riproduzione e fornitura di opere o parti di esse agli utenti e alle biblioteche che ne facciano richiesta. Le modalità di riproduzione avvengono nel rispetto dei limiti previsti dalla legge che sono analoghi a quelli del servizio fotocopie. Il servizio si effettua gratuitamente alle biblioteche e istituti sulla base del reciproco scambio, ai privati cittadini sulla base delle tariffe per la riproduzione stabilite annualmente dalla Giunta Comunale.



<https://www.sbhu.it/tariffe/>

Nel caso di scansioni effettuate tramite l'utilizzo dello scanner planetario digitale per documenti rari, antichi, di pregio o pubblicati prima degli ultimi 70 anni e per i periodici, è previsto



il pagamento secondo le tariffe stabilite annualmente dalla Giunta Comunale.

<https://www.sbhu.it/tariffe/>

**Il DD in entrata** consiste nella fornitura agli utenti di articoli di periodici o di parti di libro reperiti in altre biblioteche nazionali ed estere.

Il servizio prevede di norma il pagamento del costo delle stampe e quello di eventuali costi addebitati da biblioteche che non aderiscono al regime di reciprocità. L'utente ha diritto di essere informato preventivamente di tali costi.

Per le modalità di pagamento si veda il paragrafo **Tariffe e modalità di pagamento**.

## Servizi online

### Portale web [www.sbhu.it](http://www.sbhu.it)



Il portale web <https://www.sbhu.it/> garantisce l'accesso al catalogo e ai servizi online, informa su sedi, orari, servizi, procedure e tariffe e aggiorna sui progetti in corso di attuazione e sulle iniziative culturali organizzate dalla Biblioteca Civica "V. Joppi" e dalle altre biblioteche aderenti al Sistema bibliotecario del Friuli SBHU.

### Catalogo online



Polo SBN  
del Friuli  
Venezia Giulia



Attraverso il catalogo online <https://www.sbnfvg.it/> (detto anche OPAC, Online Public Access Catalogue) è possibile verificare se un'opera è presente e con quale disponibilità nella raccolta della Biblioteca nonché del Polo SBN del Friuli Venezia Giulia.

## MyLibrary

È l'area personale del catalogo online che offre una ricca gamma di servizi a distanza e di comunicazione diretta con la biblioteca.

L'accesso al servizio MyLibrary può essere effettuato dall'utente iscritto al prestito ed in possesso di una casella di posta elettronica. Avviene in autonomia dall'Area Utenti dell'OPAC (catalogo *online*) dall'indirizzo:



<https://www.sbnfvg.it/mylibrary>

Attraverso MyLibrary è possibile:

- gestire le informazioni che riguardano il proprio profilo personale (modifica dati personali, richiesta di riattivazione tessera utente scaduta, cambiare biblioteca di riferimento);
- visualizzare in tempo reale la situazione dei prestiti e rinnovare i prestiti in scadenza;
- gestire le prenotazioni e le proroghe dei prestiti;
- inserire proposte di acquisto;
- salvare ricerche e conservare memoria delle opere prese in prestito;
- organizzare le proprie letture in scaffali virtuali;
- accedere alla piattaforma MediaLibraryOnLine;
- comunicare con la biblioteca anche per consulenze e prestiti interbibliotecari.

Per l'attivazione del servizio è sufficiente compilare l'apposito spazio nel modulo di iscrizione, o segnalare l'intenzione se l'utente è già iscritto. Si riceveranno via mail i dati necessari all'autenticazione (Login / Password) che consentiranno anche l'accesso alla piattaforma MLOL. Per i minori l'attivazione del servizio My Library deve essere richiesta dal titolare della potestà genitoriale.

## Internet e Servizi Digitali

### WiFi

La Biblioteca Civica «V. Joppi» e le sue sedi di quartiere sono servite da UDINEFREE, la rete WiFi del Comune di Udine.

Il servizio consente di accedere a Internet gratis e senza limiti di tempo. Per utilizzare il servizio occorre attivare la connessione Wi-Fi sul proprio dispositivo mobile (notebook, smartphone, tablet), cercando la rete Wi-Fi denominata UDINEFREE e collegarsi.

Non è previsto un servizio di assistenza da parte dei bibliotecari; per malfunzionamenti e assistenza relativa alla rete UDINEFREE contattare il numero verde 800 978 467.

## Navigazione Internet

La Biblioteca Civica "V. Joppi" mette a disposizione degli utenti postazioni per la navigazione Internet per fini di studio, ricerca informazione e documentazione e per l'accesso al proprio servizio di posta elettronica. È possibile accedere al servizio tramite un'abilitazione specifica che si può ottenere con l'iscrizione al Polo SBN FVG, dietro presentazione di un documento di identità. Il servizio è gratuito e, al fine di garantire pari opportunità di accesso, ogni utente ha a disposizione per la consultazione di Internet 30 minuti (durata di una sessione), trascorsi i quali deve lasciare libera la postazione; nel caso in cui non vi sia alcuno in attesa, l'utente potrà proseguire con un'ulteriore sessione di 30 minuti. Nel caso in cui le postazioni risultino occupate, si procederà alla compilazione di una lista d'attesa.

Le sessioni di navigazione sono suddivise tra mattina (fino alle 13.00) e pomeriggio (fino alla chiusura), ogni utente potrà accedere al servizio per due volte nella medesima giornata.



È possibile effettuare stampe da Internet, provvedendo al rimborso del costo secondo le tariffe stabilite annualmente dalla Giunta Comunale. <https://www.sbhu.it/tariffe/>

Non è consentito:

- immettere dati e programmi;
- svolgere operazioni che influenzino o compromettano la regolare operatività della rete o ne limitino la fruizione e le prestazioni;
- alterare, rimuovere o danneggiare applicazioni e configurazioni software e hardware.

Il mancato rispetto anche di una delle disposizioni per il corretto utilizzo di Internet può comportare, a seconda dei casi:

- l'interruzione della sessione;
- la sospensione o l'esclusione dall'accesso al servizio per un periodo di 30 giorni;
- la denuncia all'autorità giudiziaria.

La Biblioteca non è responsabile della qualità delle informazioni presenti sulla rete.

## MLOL

Il Sistema Bibliotecario urbano e il Polo SBN FVG aderiscono a Media Library Online ([www.medialibrary.it](http://www.medialibrary.it)), la più importante rete italiana di biblioteche digitali per la gestione del prestito digitale. Per dettagli sul servizio vedi anche il paragrafo **Le Raccolte**.

## Riproduzioni

### Fotocopie

Le opere possedute dal Sistema Bibliotecario urbano, con l'eccezione degli spartiti e delle partiture musicali, possono essere fotocopiate esclusivamente per uso personale e nei limiti previsti dalla legge (art. 68 L. 633/1941).

Il servizio, self-service o tramite operatore, è a pagamento e comprende:

- fotocopie bianco/nero
- fotocopie a colori
- stampe in bianco/nero da Internet
- stampe a colori da Internet

Sono comunque escluse dal servizio fotocopie, per esigenze di tutela:

- le opere antiche, rare e di pregio e le opere pubblicate prima degli ultimi 70 anni;
- le opere di grande formato o che, per le caratteristiche della rilegatura, possono deteriorarsi;
- le opere deteriorate o in precario stato di conservazione;
- i manoscritti;
- le tavole illustrate e materiale cartografico.

### Riproduzioni per immagini

La riproduzione di opere sottoposte alla normativa sul diritto d'autore per mezzo di fotografie scattate a bassa risoluzione, è consentita se effettuata per uso didattico o scientifico e comunque solo nel caso tale utilizzo sia per uso personale e non a scopo di lucro (artt. 68 e 70 comma 1 bis L. 633/1941) previa compilazione dell'apposito modulo:



<https://www.sbhu.it/udine/#servizi>. Le riproduzioni fotografiche sono effettuate a cura dell'utente, utilizzando propria strumentazione e senza uso del flash.

## Riproduzioni digitali

Il servizio di riproduzione digitale è attivo nella sola sede della Biblioteca Civica «V. Joppi» e riguarda:

- le opere escluse dalla fotocopiatura, purché non sottoposte alla legge sul diritto d'autore;
- le opere sottoposte alla legge sul diritto d'autore, nel limite del 15% di ciascun volume o fascicolo di periodico, così come previsto dalla legge (art. 68 L. 633/1941), o in alternativa previo consenso dei titolari dei diritti;
- le opere cosiddette "orfane" ai sensi dell'art. 69 bis e seguenti della L. 633/1941.

Per le suddette tipologie le riproduzioni digitali sono effettuate dal personale della biblioteca; previa compilazione di apposito modulo di richiesta.



<https://www.sbhu.it/archivi/SBUF/files/2023-Richiesta%20riproduzioni-modulo%20unico-Scansioni.pdf>



Il servizio è su prenotazione e a pagamento, secondo le tariffe stabilite annualmente dalla Giunta Comunale. <https://www.sbhu.it/tariffe/>

## Tariffe e modalità di pagamento



Le tariffe delle riproduzioni sono quelle stabilite annualmente dalla Giunta comunale al seguente link: <https://www.sbhu.it/tariffe/>.

I pagamenti possono essere effettuati in contanti presso tutte le Sezioni, tramite POS presso la



Sezione Moderna e tramite PagoPa

<https://udine.comune.plugandpay.it/Integrazioni/AvvisoSpontaneoPAAnonimo>.

## Comunicazione

Il Sistema Bibliotecario urbano comunica con i propri utenti attraverso una pluralità di strumenti:

- il portale web
- i servizi online
- i canali social
- la newsletter
- gli stampati prodotti per illustrare il funzionamento dei servizi e per pubblicizzare rassegne e iniziative.

I bibliotecari sono sempre disponibili per informare sulle modalità di accesso ai servizi e sulle attività organizzate dal Sistema Bibliotecario urbano.

### **Canali social**

Il Sistema Bibliotecario urbano grazie ai social network offre al pubblico l'opportunità di interagire con le biblioteche e ai bibliotecari la possibilità di ricevere suggerimenti e stimoli per migliorare il servizio.

Il Sistema Bibliotecario urbano è presente su alcuni dei social network più diffusi quali



Facebook <https://www.facebook.com/bibliotecajoppi>



e YouTube <http://www.youtube.com/@sbhu-sistemabibliotecariod4975>

con segnalazioni di eventi, iniziative ed attività, proposte di lettura e rubriche periodiche su libri, musica, film e fondi speciali.

La comunità social del Sistema Bibliotecario urbano è regolata dalla Social Media Policy del Comune di Udine che precisa i termini di servizio e di utilizzo dei canali e regola i comportamenti degli utenti. L'utilizzo dei canali social del Sistema comporta l'accettazione della policy:



<https://www.comune.udine.it/it/privacy-e-note-legali-22742/cookie-policy-67624>

### **Newsletter**

Le biblioteche del Sistema Bibliotecario del Friuli SBHU diffondono una newsletter settimanale che consente agli iscritti di essere informati sulle iniziative, gli eventi e le novità dei servizi delle biblioteche afferenti al Sistema. Per ricevere la newsletter è necessario registrarsi indicando il solo indirizzo email, che viene trattato nel rispetto delle vigenti norme in materia di tutela della privacy. È possibile recedere dal servizio in qualsiasi momento.

### **Attività culturali e promozione della lettura**

Il Sistema Bibliotecario urbano svolge un ruolo nevralgico nelle politiche di promozione del libro e della lettura nella Città di Udine, favorendo e incentivando la passione per la lettura, la bibliodiversità, la pratica della lettura ad alta voce e partecipando attivamente alle iniziative cittadine di promozione del libro e della lettura.

La Biblioteca Civica «V. Joppi» e le sedi di quartiere:

- promuovono iniziative volte alla diffusione della lettura;
- organizzano vetrine a tema con proposte e consigli di lettura;
- propongono una ricca offerta di iniziative culturali, frutto di sinergie con i lettori e le lettrici, con i protagonisti della filiera del libro, con le associazioni del territorio e con le scuole.

Il Sistema Bibliotecario urbano organizza attività culturali nelle biblioteche e in sedi esterne con l'intento di divulgare l'opera di scrittori e artisti rappresentati nelle sue raccolte e di valorizzare le collezioni di Storia Locale. In questa attività si avvale della collaborazione di cittadini, studiosi, scrittori di cose regionali o di guide turistiche, di scuole e associazioni.

### **Lettori volontari**

Il Sistema Bibliotecario territoriale SBHU si avvale della collaborazione di lettori volontari disponibili a portare la propria voce nelle scuole, negli ospedali, nelle case di riposo, nelle carceri, nei luoghi di ritrovo e in molti altri luoghi per far vivere la magia dell'ascolto e della parola letta ad alta voce.

I lettori volontari operano nell'ambito dei progetti regionali e nazionali di promozione della lettura



(LeggiAMO 0-18, NPL, ...) nonché secondo quanto previsto dal "Patto di Udine per la Lettura": <https://www.sbhu.it/eventi/patto-per-la-lettura/>.

### **Gruppo di lettura**



La Biblioteca Civica «V. Joppi» ospita il gruppo di lettura al femminile "Librandoci" <https://www.sbhu.it/udine-sezione-moderna/#gruppo-di-lettura-al-femminile>, che si

ritrova periodicamente per parlare del libro scelto, condividere commenti ed emozioni e talvolta per leggere insieme ad alta voce.

Il Sistema Bibliotecario urbano incoraggia la creazione di gruppi di lettura, rendendosi disponibile ad accoglierne le attività, nella convinzione che la lettura, quando è condivisa con altri, arricchisce l'esperienza, moltiplica le prospettive, facilita lo scambio e l'ascolto.

## **Servizi per utenti con fragilità**

La biblioteca ha istituito diversi servizi destinati a utenti con diverse abilità o in situazioni di fragilità, che comprendono:

- una raccolta di documenti in formato speciale che garantiscono una migliore leggibilità dei testi. Essa comprende libri a grandi caratteri, audiolibri, libri di facile lettura per dislessici, libri in CAA. I documenti in formato speciale sono collocati nelle diverse Sedi/Sezioni ed in particolare presso la Sezione Moderna e la Sezione Ragazzi;
- un servizio di prestito a domicilio, per gli anziani e per le persone non autosufficienti e più disagiate che, per disabilità prolungate o permanenti, non possono recarsi in biblioteca;
- un servizio di prestito presso la Casa Circondariale realizzato dai volontari dell'Associazione Icaro con cui è attiva una convenzione;
- un'attività di lettura ad alta voce presso alcune case di riposo cittadine realizzata dai lettori volontari del Sistema SBHU

## **Servizi per bambine/i e ragazze/i**

Il Sistema Bibliotecario urbano aderisce al progetto regionale [LeggiAMO 0-18<sup>5</sup>](#), il Progetto della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia che ha l'obiettivo di crescere la comunità di lettori con un'azione continuativa e sinergica che mette a sistema gli interventi regionali per la promozione della lettura consolidati negli anni. Nell'ambito di tale iniziativa sostiene tutte le attività di promozione della lettura promosse e collegate rispettivamente ai progetti Nati per Leggere, Crescere Leggendo, Younster e i Progetti speciali Bill - La Biblioteca della Legalità e Nessuno Escluso.

Per venire incontro alle esigenze degli utenti più giovani, il Sistema Bibliotecario urbano dedica servizi specifici a bambini, bambine, ragazzi e ragazze, a partire dalla primissima infanzia fino all'adolescenza.

---

<sup>5</sup> LeggiAMO 0-18 - Progetto della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia:  
<https://leggiamofvg.it/>

Il Sistema Bibliotecario urbano svolge attività di animazione e di promozione della lettura per diverse fasce d'età e durante tutto l'arco dell'anno, ad utenza libera o specificatamente per le Scuole del territorio, promuovendo le proprie iniziative attraverso i vari organi di informazione, attraverso la propria newsletter, attraverso il portale SBHU e i propri canali social, o comunicando direttamente con le istituzioni scolastiche.

### **Gli spazi**

Nella Biblioteca Civica «V. Joppi» è presente una Sezione Ragazzi con una propria sede specifica. In ogni biblioteca del Sistema Bibliotecario urbano si trovano spazi allestiti e organizzati a misura di giovane lettore: si va dagli angoli morbidi per i più piccoli in fascia prescolare, ai tavoli per lo studio individuale o di gruppo per i più grandi.

Nella Sezione Ragazzi della Biblioteca Civica «V. Joppi» è a disposizione un'area con fasciatoio e sedia per l'allattamento.

### **Le raccolte**

Il Sistema Bibliotecario urbano, aderendo al progetto regionale LeggiAMO 0-18, riserva una ricca collezione di libri, audiovisivi e periodici accuratamente selezionata dai bibliotecari delle sezioni per bambini e ragazzi. Tali raccolte possono essere richieste in biblioteca oppure prenotate in altre sedi del Sistema alle stesse condizioni della consultazione e del prestito previste per gli adulti. A sostegno della genitorialità in molte sedi gli adulti possono trovare saggi di puericultura, di psicologia dell'età evolutiva oppure sulla metodologia di lettura ai bambini, raccolti in appositi scaffali, mentre a disposizione dei piccoli ci sono libri cartonati, libri morbidi e colorati a loro adatti.

Al contempo un'attenzione particolare viene rivolta alle collezioni per adolescenti e giovani adulti a cui sono dedicati appositi scaffali contenenti proposte di lettura per questa fascia d'età.

I bibliotecari non sono in alcun modo responsabili delle scelte effettuate dai minori nell'ambito delle opere presenti nelle raccolte o selezionate dal Sistema Bibliotecario urbano fra le risorse online.

Il personale della Biblioteca, inoltre, non è responsabile della vigilanza e dell'uscita dei bambini dai locali della struttura stessa.



## La biblioteca per le scuole

La Biblioteca, anche in collaborazione con le istituzioni scolastiche locali, svolge attività di promozione della lettura ideate per le diverse fasce d'età e durante tutto l'arco dell'anno scolastico, promuovendo le proprie iniziative direttamente attraverso la scuola.

Tali iniziative sono proposte ad ogni inizio di anno scolastico con i progetti "Biblioteca&Scuola -



Ragazzi"

<https://www.sbhu.it/udine-sezione-ragazzi/#biblioteca-scuola>, che si rivolge alle scuole



dall'infanzia alla secondaria di primo grado, e "Biblioteca&Scuola - Giovani"

<https://www.sbhu.it/udine-sezione-moderna/#biblioteca-scuola>

per gli studenti delle scuole secondarie di secondo grado. Entrambi prevedono la possibilità di partecipare ad incontri di promozione della lettura realizzati da operatori professionisti e, per i più piccoli, anche dai lettori volontari, calibrati per le diverse fasce d'età, legati al progetto LeggiAMO 0-18 o a temi specifici.

La biblioteca fornisce inoltre i servizi di consulenza bibliografica e di Prestito classe/scuola agli insegnanti richiedenti.

Tramite la stipula di specifiche convenzioni fra il Comune di Udine e le scuole, il Sistema Bibliotecario Urbano accoglie nelle proprie sedi anche studenti in Alternanza Scuola lavoro.



Iniziativa intitolata "Biblioteca dei libri viventi" svolta in centro città

## La biblioteca per l'Università

La Biblioteca Civica «V. Joppi» offre agli studenti universitari, tramite progetti di “tirocinio curriculare”, l'opportunità di incrementare i crediti formativi richiesti dal piano di studi con un'esperienza professionale in biblioteca. I tutor bibliotecari li inseriscono nel team di lavoro, gli studenti affiancano il personale in tutte le attività della biblioteca, sia al pubblico che nei vari uffici interni, in particolare nelle attività di consulenza bibliografica e accoglienza al pubblico, nella ricollocazione e riordino dei documenti e degli spazi, nella creazione di vetrine librerie tematiche e nelle altre attività di promozione alla lettura, nella realizzazione di iniziative culturali e nella loro promozione.

## 4. SERVIZI ULTERIORI

### Prestito a domicilio

Il servizio per la consegna a domicilio dei documenti posseduti dal polo SBN FVG, è rivolto ad



BIBLIOTECA PORTA A PORTA

anziani e a coloro che, per disabilità permanenti o prolungate, non possono recarsi in biblioteca. Il servizio è gratuito ed è svolto nell'ambito cittadino. Per richiedere l'attivazione del servizio, è possibile inviare una e-mail di richiesta all'indirizzo [bcusm@comune.udine.it](mailto:bcusm@comune.udine.it) o telefonare alla Sezione Moderna (0432 127 2589), fornendo i propri dati e l'indicazione dei documenti da consegnare.

### Servizi di prestito con Ludoteca comunale



La Ludoteca comunale e l'Archivio italiano dei giochi - Centro di documentazione della cultura ludica, fanno parte del Sistema Bibliotecario Urbano. Si tratta di servizi appositamente dedicati



all'esperienza del gioco e alla promozione della cultura ludica

<https://www.sbhu.it/ludoteca-di-udine/>, il cui patrimonio di quasi 5.000 tra giochi da tavolo e pubblicazioni è in continua crescita.

Gli iscritti al Polo SBN FVG accedono gratuitamente anche al servizio di prestito dei giochi da tavolo: possono essere presi in prestito fino a 2 giochi alla volta per massimo di 10 giorni. I giochi possono essere richiesti a prestito direttamente in Ludoteca negli orari di apertura al pubblico del



servizio o tramite prenotazione dal catalogo online <https://opac.sbhu.it/ludoteca>.

In questo caso la prenotazione sarà successivamente confermata dal personale della Ludoteca, che provvede anche a fissare un appuntamento per il ritiro del gioco.

Il servizio di prestito delle pubblicazioni avviene tramite prenotazione dal catalogo online



<https://opac.sbhu.it>, è possibile richiedere al massimo 5 documenti. La prenotazione.

viene successivamente confermata dal personale e il ritiro del materiale può avvenire in Ludoteca o presso una delle sedi del Sistema Bibliotecario Urbano.

## Book Crossing



In alcuni luoghi della città sono disponibili spazi attrezzati, liberi e gratuiti, dove tutti i cittadini possono prendere o lasciare un libro, nell'ottica dello scambio disinteressato.



Si ricorda che gli stessi non devono diventare un punto di raccolta differenziata o uno "svuota cantina", ma un'occasione ulteriore di scambio, relazione e partecipazione. <https://www.sbhu.it/bookcrossing/>

## 5. DIRITTI, DOVERI E NORME DI COMPORTAMENTO

### Diritti degli utenti

L'utente regolarmente iscritto ha libero accesso alle sedi del Sistema Bibliotecario urbano e può usufruire dei servizi offerti al pubblico con le modalità previste dalla presente Carta dei Servizi.

L'utente ha diritto a essere trattato dal personale con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.

L'utente può esercitare in qualsiasi momento i diritti e le prerogative previsti dalla legge sulla tutela dei dati personali.

In tutte le biblioteche è esposta l'informativa prevista dall'art. 13 del D.Lgs. 196/2003 ed è disponibile il testo del [Regolamento Europeo 2016/679](#)<sup>6</sup>, relativo alla protezione dei dati personali delle persone fisiche in vigore dal 23 maggio 2018.

<sup>6</sup> Regolamento Europeo 2016/679:

<https://www.garanteprivacy.it/il-testo-del-regolamento>

L'utente ha diritto all'ascolto e a ricevere informazioni esaustive, corrette e aggiornate sui servizi descritti nella presente Carta, sul patrimonio e sulle attività tramite le singole biblioteche, il portale web, i canali social, la newsletter, gli stampati distribuiti nelle biblioteche e in sedi pubbliche del territorio.

### **Doveri degli utenti**

Il comportamento dell'utente deve essere improntato al rispetto per i luoghi, per il personale e per gli altri frequentatori delle biblioteche e ispirarsi a principi di convivenza civile e di reciproca collaborazione.

In particolare ogni utente è tenuto a:

- essere cortese e corretto con il personale e con gli altri utenti;
- rispettare le regole, gli orari, le scadenze e pagare le tariffe stabilite laddove previste;
- osservare le indicazioni impartite dal personale, a garanzia del corretto andamento del servizio e della sicurezza dei luoghi e delle persone;
- rispettare le norme che regolano l'utilizzo degli spazi.

### **Norme di comportamento e di utilizzo degli spazi**

In biblioteca i frequentatori sono tenuti a:

- non disturbare l'attività di studio e di lavoro altrui;
- indossare un abbigliamento decoroso e non maleodorante e presentarsi in condizioni di igiene personale compatibili con la permanenza in ambienti chiusi frequentati da altre persone;
- trattare le opere appartenenti alle raccolte della biblioteca con la massima cura. E' vietato sottolineare i testi e danneggiarli in qualunque modo (a titolo esemplificativo non si dovranno restituire volumi con macchie, gore d'acqua, strappi, copertine danneggiate...)
- rispettare gli arredi, gli strumenti e le apparecchiature delle biblioteche senza danneggiarli e garantendone il corretto uso e la conservazione;
- rendere silenziosa la suoneria del telefono cellulare;
- utilizzare solo le prese elettriche espressamente segnalate per la ricarica di cellulari e altri dispositivi elettronici;
- non occupare per lo studio individuale o di gruppo posti a sedere nelle aree riservate a specifiche categorie di utenti (es. emeroteca) o nelle aree destinate ad altri usi;

- non assentarsi, occupando il posto con i propri libri o con PC, per un periodo superiore ai 15 minuti (trascorsi i quali il posto verrà messo a disposizione di altri utenti);
- non occupare posti a sedere per altre persone;
- non spostare sedie e tavoli dal posto dove sono sistemati per motivi di sicurezza;
- qualora fosse predisposta nella sede una bacheca per piccoli annunci, rivolgersi ai bibliotecari per ottenere l'autorizzazione e conoscere le modalità di pubblicazione del proprio annuncio, fermo restando che si tratta di un servizio di cortesia pensato per favorire i contatti per piccoli scambi, di interesse per la comunità degli studenti o dei residenti della zona;
- non introdurre bagagli in numero superiore a uno e di dimensione eccedente il "bagaglio a mano";
- rispettare l'obbligo del guinzaglio per i cani al seguito, ad eccezione dei cani di piccola taglia, che possono essere tenuti in braccio o in borsa. I proprietari/detentori degli animali devono assicurarsi che i medesimi non arrechino disturbo o danno ad altri, non ingombrino gli accessi e non sporchino: in questo caso la rimozione delle deiezioni e il ripristino del decoro, della pulizia e dell'igiene del locale è a loro cura e spese. I proprietari / detentori rispondono dei danni provocati a terzi dai loro cani;
- rispettare il divieto di fumo previsto negli ambienti chiusi (L. 3/2003). Al fine di impedire l'esposizione al "fumo passivo" o al "vaping passivo", anche l'uso della sigaretta elettronica in biblioteca non è permesso né ai lavoratori né al pubblico;
- rispettare la raccolta differenziata dei rifiuti (plastica – carta – umido – indifferenziata), smaltendo correttamente i materiali negli appositi contenitori esistenti, in ottemperanza alle disposizioni del Comune di Udine;
- non danneggiare e non imbrattare i locali e le attrezzature presenti in biblioteca;
- consumare cibi e bevande solo nelle aree riservate, se esistenti;
- osservare tutte le prescrizioni per la sicurezza dei luoghi.

Negli spazi riservati ai bambini e ai ragazzi:

- i genitori e gli accompagnatori hanno l'obbligo di farsi carico del comportamento dei bambini e dei ragazzi sotto la loro custodia in modo che utilizzino correttamente spazi e strutture, non arrechino disturbo ad altri frequentatori e non svolgano azioni pericolose per sé e per gli altri;

- il personale della biblioteca non è responsabile della vigilanza dei bambini, ha facoltà di intervenire per richiamare al rispetto di queste norme e di allontanare chi non le osserva;
- è consentito far consumare ai bambini bevande e merende solo negli spazi a ciò adibiti, se esistenti;
- per motivi di sicurezza i passeggini devono essere riposti in spazi ove non costituiscano ostacolo o ostruzione al passaggio.

### **In caso di emergenza**

In caso di evacuazione della Biblioteca, l'utenza è tenuta a seguire scrupolosamente e tempestivamente le indicazioni impartite dagli addetti alle squadre di emergenza, a salvaguardia della propria e altrui incolumità.

### **Sanzioni**

Il personale della Biblioteca ha la responsabilità esclusiva di far rispettare le norme di comportamento previste. La mancata osservanza delle norme di comportamento o qualsiasi atto o atteggiamento non rispettoso delle disposizioni contenute nella Carta dei Servizi o incompatibili con la gestione ordinata e con il normale funzionamento dei servizi può comportare, in ragione della gravità:

- l'allontanamento immediato dalla biblioteca, disposto dal personale della biblioteca e comunicato verbalmente all'interessato, anche con il supporto della forza pubblica se necessario;
- la sospensione temporanea dell'accesso alle biblioteche del Sistema, di durata proporzionale alla gravità dei fatti contestati, disposta per iscritto con provvedimento motivato dal Dirigente o suo delegato;
- la sospensione a tempo indefinito, disposta dal Dirigente o suo delegato;
- in caso di comportamenti reiterati o di particolare gravità, nell'attesa che l'autorità giudiziaria adotti i provvedimenti di competenza;
- l'applicazione della sanzione amministrativa prevista per il mancato rispetto del divieto di fumo;
- la denuncia immediata all'autorità giudiziaria.

Il danneggiamento dei documenti delle raccolte della biblioteca comporta per l'utente il riacquisto delle stesse, pena l'esclusione dai servizi della stessa.

I bibliotecari non sono responsabili di eventuali furti o danneggiamenti agli effetti personali dell'utenza; il personale non svolge funzioni di custodia di bagagli e oggetti personali. L'eventuale inosservanza dei provvedimenti adottati dal personale o dalla Direzione comporta la richiesta di intervento da parte delle autorità preposte alla Pubblica Sicurezza.

## **Suggerimenti e reclami**

L'utente può formulare per iscritto osservazioni, suggerimenti, elogi e richieste per il miglioramento del servizio, direttamente presso le biblioteche, attraverso le loro caselle di posta elettronica, tramite i canali social.

Sono previste procedure di reclamo per tutelare l'utente verso qualsiasi forma di disservizio o malfunzionamento che limiti o neghi la fruibilità dei servizi, nonché verso ogni comportamento lesivo della dignità del singolo e dei principi che regolano questa Carta dei Servizi.



Reclami e segnalazioni di disservizio possono essere presentate dall'utente compilando il relativo Modulo visibile al link: <https://www.sbhu.it/udine/#servizi> e consegnandolo di persona presso una delle sedi del Sistema Bibliotecario urbano o inviandolo via posta elettronica all'indirizzo e-mail del Sistema Bibliotecario urbano [bcu@comune.udine.it](mailto:bcu@comune.udine.it) oppure a quello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico - U.R.P. [urp@comune.udine.it](mailto:urp@comune.udine.it).

Il reclamo scritto, debitamente firmato, deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità di colui che lo inoltra. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

La Biblioteca effettua gli accertamenti del caso e garantisce una risposta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo. La risposta - trasmessa al cittadino tramite posta elettronica o posta ordinaria, in base alla preferenza indicata nel modulo di presentazione del reclamo - indicherà i termini entro i quali avverrà, presumibilmente, la rimozione delle cause che hanno indotto al reclamo o, in alternativa, fornirà un'adeguata spiegazione dei motivi per cui non è possibile rimuovere le cause del reclamo.



L'utente ha diritto di proporre suggerimenti, elogi o di segnalare disservizi o reclami tramite l'apposito modulo che dovrà essere compilato con le proprie generalità, indirizzo e reperibilità del sottoscrittore.

La biblioteca garantisce una risposta entro 30 giorni dalla presentazione modulo.

## **Valutazione dei servizi**

Il Sistema Bibliotecario urbano effettua un monitoraggio periodico sull'andamento dei principali servizi offerti al pubblico mediante raccolta di dati, elaborazione di statistiche e calcolo di indicatori di performance.

Periodicamente, altresì, le biblioteche del Sistema effettuano indagini sui servizi e sul grado di soddisfazione degli utenti, raccogliendo sistematicamente informazioni tramite questionari anonimi compilabili online dalla pagina della Biblioteca civica "V. Joppi" o delle rispettive Sedi/Sezioni a partire dal portale [www.sbhu.it/udine](http://www.sbhu.it/udine) o in forma cartacea. I risultati delle rilevazioni sono valutati al fine di un miglioramento del servizio e resi pubblici sul portale web del Sistema e sul sito del Comune di Udine.

## Indice

PREMESSA.....	3
<b>Mission della Biblioteca Civica «Vincenzo Joppi».....</b>	<b>4</b>
1. PRINCIPI GENERALI DEL SERVIZIO .....	6
<b>Riferimenti normativi .....</b>	<b>6</b>
<b>Competenze e responsabilità .....</b>	<b>6</b>
<b>PRINCIPI ISPIRATORI .....</b>	<b>7</b>
2. IL SISTEMA BIBLIOTECARIO URBANO DI UDINE .....	12
<b>Le sedi.....</b>	<b>12</b>
<b>Le raccolte .....</b>	<b>15</b>
<b>Sviluppo e gestione delle raccolte.....</b>	<b>19</b>
<b>Iscrizione e tessera.....</b>	<b>20</b>
<b>Orientamento, consulenza bibliografica e informazioni di comunità .....</b>	<b>22</b>
<b>Consultazione in sede .....</b>	<b>23</b>
<b>Prestito .....</b>	<b>23</b>
<b>Prenotazione .....</b>	<b>26</b>
<b>Scadenza del prestito, restituzione e sanzioni.....</b>	<b>27</b>
<b>Prestito interbibliotecario .....</b>	<b>28</b>
<b>Document Delivery (DD).....</b>	<b>29</b>
<b>Servizi online .....</b>	<b>29</b>
<b>Internet e Servizi Digitali .....</b>	<b>30</b>
<b>Riproduzioni .....</b>	<b>32</b>
<b>Tariffe e modalità di pagamento.....</b>	<b>33</b>
<b>Comunicazione.....</b>	<b>33</b>
<b>Attività culturali e promozione della lettura .....</b>	<b>34</b>
<b>Lettori volontari .....</b>	<b>35</b>
<b>Gruppo di lettura .....</b>	<b>35</b>
<b>Servizi per utenti con fragilità .....</b>	<b>36</b>

<b>Servizi per bambine/i e ragazze/i</b> .....	36
<b>Gli spazi</b> .....	37
<b>Le raccolte</b> .....	37
<b>La biblioteca per le scuole</b> .....	38
<b>La biblioteca per l'Università</b> .....	39
<b>4. SERVIZI ULTERIORI</b> .....	39
<b>Prestito a domicilio</b> .....	39
<b>Servizi di prestito con Ludoteca comunale</b> .....	39
<b>Book Crossing</b> .....	40
<b>5. DIRITTI, DOVERI E NORME DI COMPORTAMENTO</b> .....	40
<b>Diritti degli utenti</b> .....	40
<b>Doveri degli utenti</b> .....	41
<b>Norme di comportamento e di utilizzo degli spazi</b> .....	41
<b>Sanzioni</b> .....	43
<b>Suggerimenti e reclami</b> .....	44
<b>Valutazione dei servizi</b> .....	45

## Info

Biblioteca Civica “V. Joppi”

Piazza Marconi 8

tel. 0432 127 2589 – [bcu@comune.udine.it](mailto:bcu@comune.udine.it)



[www.sbhu.it/udine/](http://www.sbhu.it/udine/)



[www.techeudine.it](http://www.techeudine.it)



Biblioteca Civica Vincenzo Joppi



Canale SBHU

