



UNIVERSITÀ DEL PIEMONTE ORIENTALE

SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEIO

Via Duomo, 6 – 13100 Vercelli VC

Decreto Rettorale

Repertorio n. 169/2021

Prot n. 17472 del 09/02/2021

OGGETTO: Emanazione della **Carta dei servizi del Sistema Bibliotecario di Ateneio**

IL RETTORE

VISTO lo Statuto di Ateneio, emanato con D.R. rep. n. 444 del 14.11.2001, come da ultimo modificato con D.R. rep. n. 300/2014 del 27.05.2014;

VISTO Il Regolamento generale di Ateneio che all'art. 21, comma 2 prevede che la Carta dei Servizi sia emanata dal Rettore sentiti il Consiglio di Amministrazione ed il Senato Accademico;

VISTO il parere favorevole del Senato Accademico espresso con delibera n. 1/2021/4 del 25 gennaio 2021;

VISTO il parere favorevole del Consiglio di Amministrazione espresso con delibera n. 1/2021/14.3 del 29 gennaio 2021;

VALUTATO ogni opportuno elemento

DECRETA

1. È emanata, nel testo in allegato, la Carta dei servizi del Sistema Bibliotecario di Ateneio;
1. La Carta dei servizi del Sistema Bibliotecario di Ateneio entra in vigore il quindicesimo giorno successivo alla data di pubblicazione del presente decreto.

Il Rettore
Prof. Gian Carlo Avanzi

Documento informatico sottoscritto con firma digitale ai sensi del D.Lgs. n. 82/2005 e ss.mm.ii.



UNIVERSITÀ DEL PIEMONTE ORIENTALE

SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEIO

Via Duomo, 6 – 13100 Vercelli VC

SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEIO CARTA DEI SERVIZI

Sommario

SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEIO CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA	1
ART. 1 - INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'	1
ART. 2 - UTENTI DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO D'ATENEIO	2
ART. 3 - I SERVIZI DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO D'ATENEIO	2
ART. 3.1 - ACCESSIBILITA'	2
ART. 3.2 - I SERVIZI.....	3
ART. 3.3 - I SERVIZI DELLA BIBLIOTECA DIGITALE	6
ART. 3.4 - STANDARD MINIMI DEI SERVIZI	8
ART. 3.5 - TERZA MISSIONE	8
ART. 4 - IL RAPPORTO CON GLI UTENTI	8
ART. 4.1 - DIRITTI DELL'UTENTE.....	9
ART. 4.2 - DOVERI DELL'UTENTE.....	9
ART. 4.3 - SUGGERIMENTI E RECLAMI	10
ART. 5 - I NOSTRI IMPEGNI	10

PREMESSA

La Carta dei Servizi è il documento che contiene termini del contratto di collaborazione trasparente tra il Sistema Bibliotecario d'Ateneio (SBA), cioè la rete dei servizi e delle strutture bibliotecarie/biblioteche dell'Università del Piemonte Orientale, e i propri utenti.

Scopo della Carta dei Servizi:

- informare gli utenti sulla tipologia di servizi offerti dallo SBA e sulle modalità con le quali vengono erogati nel rispetto di standard di qualità definiti secondo i principi dell'accessibilità, dell'imparzialità, della tempestività, della trasparenza e dell'efficacia;
- favorire un'interazione positiva e trasparente tra utenti e lo SBA esplicitando i diritti e i doveri reciproci nell'ottica del miglioramento dei servizi.

La Carta dei Servizi viene aggiornata di norma ogni quattro anni per mantenerla aderente alla realtà operativa e alle esigenze degli utenti, oppure per motivi di urgenza e necessità.



ART. 1 - INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

Il Sistema Bibliotecario d'Ateneo (SBA) si impegna a definire gli indicatori di qualità sulla base dagli standard nazionali e internazionali in materia e di quanto raccomandato dalla letteratura professionale e ad utilizzarli nell'organizzazione ed esercizio delle proprie attività ed in particolare nell'erogazione dei servizi agli utenti.

Lo SBA si impegna a raccogliere i dati necessari attraverso registrazioni interne delle attività svolte e indagini realizzate ad hoc per rilevare la soddisfazione degli utenti e a pubblicare sul sito web dello SBA (<http://sba.uniupo.it>) report periodici con i dati aggiornati.

La misurazione e la valutazione della qualità dei servizi e delle risorse hanno come obiettivo il miglioramento costante e la definizione delle linee e degli impegni di sviluppo dello SBA.

ART. 2 - UTENTI DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO D'ATENEIO

Sono utenti dello SBA coloro che usano i suoi servizi, spazi e attrezzature.

Si possono individuare due tipologie di utenti:

- Utenti istituzionali, cioè tutti coloro che instaurano rapporti formali con l'Ateneo: studenti, dottorandi, borsisti, assegnisti, personale docente e personale tecnico-amministrativo, alumni;
- Utenti esterni, cioè tutti coloro che non rientrano tra gli utenti istituzionali: cittadini da 16 anni in poi, studenti delle scuole secondarie di secondo grado, afferenti ad Associazioni, Enti, Università e Biblioteche convenzionati.

ART. 3 - I SERVIZI DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO D'ATENEIO

Lo SBA offre ai propri utenti una serie di servizi le cui modalità di erogazione e di fruizione sono descritte qui di seguito. Sono indicati gli standard minimi garantiti per ciascun aspetto del servizio fornito.

Lo SBA nell'erogazione dei servizi persegue gli obiettivi dell'uniformità, dell'omogeneità e della semplificazione delle procedure, garantendo la qualità, l'aggiornamento e lo sviluppo delle raccolte per rispondere alle esigenze delle attività didattiche, di studio e di ricerca.

Per particolari esigenze di tipo operativo, organizzativo e di ambito disciplinare alcuni servizi possono essere regolamentati in modo differenziato in ciascuna Biblioteca.

ART. 3.1 - ACCESSIBILITA'

Spazi e strutture

Le Biblioteche dello SBA predispongono spazi attrezzati destinati alla lettura e alla consultazione in sede del materiale bibliografico e documentario nei limiti delle risorse assegnate, dei vincoli strutturali e di quelli derivanti dalle norme di sicurezza.

Lo SBA si impegna a garantire agli utenti con disabilità l'accessibilità agli spazi e la fruibilità dei servizi.

Nelle Biblioteche dello SBA il materiale bibliografico e documentario è, dove gli spazi lo consentono, collocato a scaffalatura aperta, quindi accessibile direttamente e secondo un ordinamento opportunamente illustrato attraverso una segnaletica adeguata.

Parte del materiale bibliografico cartaceo può essere collocato in depositi. Per tale materiale, per motivi di sicurezza, il prelievo dei documenti può essere effettuato solo dal personale, su richiesta dell'utente, nei tempi previsti dai Regolamenti delle singole Biblioteche.

Al fini del controllo del materiale in genere, ciascuna Biblioteca è munita di apparecchiature di controllo anticaccheggio.



Orari di apertura al pubblico

Le Biblioteche dello SBA garantiscono un orario di apertura continuato e di almeno 35 ore settimanali dal lunedì al venerdì, escluse le festività infrasettimanali, nazionali e locali.

Le Biblioteche possono effettuare periodi di chiusura programmata, sospensione o riduzione dei servizi per necessità organizzative o per lo svolgimento di attività di controllo e di riordino del materiale bibliografico o di sistemazione degli spazi, degli arredi e delle attrezzature.

Ogni variazione o riduzione dell'orario di apertura è tempestivamente segnalata agli utenti mediante avvisi cartacei, pubblicazione sul sito web delle Biblioteche e dello SBA e mediante gli strumenti di social network ove presenti.

Accesso ai servizi

Per accedere ai servizi gli utenti devono essere registrati e richiedere l'iscrizione ad una Biblioteca dello SBA. La consultazione del materiale bibliografico cartaceo è libera in tutte le Biblioteche dello SBA, anche senza registrazione, previa eventuale identificazione.

ART. 3.2 - I SERVIZI

Accesso e consultazione

L'accesso alle Biblioteche dello SBA e la consultazione del materiale bibliografico e documentario sono gratuiti e garantiti a tutti gli utenti. Per la consultazione di alcune tipologie di materiale può essere richiesto un rimborso spese.

Le Biblioteche dello SBA garantiscono agli utenti adeguati strumenti per la ricerca bibliografica e documentaria e l'assistenza idonea al loro utilizzo.

Accoglienza e orientamento

Lo SBA si impegna a fornire, tramite il personale bibliotecario e/o operatori incaricati, l'assistenza e le informazioni necessarie alla fruizione dei servizi offerti.

L'assistenza viene garantita in modo continuativo durante l'orario di apertura delle biblioteche, nel rispetto delle esigenze complessive di servizio.

Lo SBA e le Biblioteche predispongono servizi di informazione e di assistenza alla ricerca bibliografica attraverso i siti web istituzionali, le app, l'email, i materiali informativi cartacei e i social network ove disponibili e ne garantiscono l'aggiornamento delle informazioni.

Lo SBA e le biblioteche organizzano attività formative e di aggiornamento per sviluppare e migliorare le competenze informative degli utenti (Information Literacy), per istruirli sull'uso dei cataloghi e delle risorse cartacee e online.

Riproduzione e stampa documenti

Le Biblioteche dello SBA possono ospitare nei propri spazi gli strumenti per la riproduzione e la stampa del materiale bibliografico e documentario da esse posseduto, nel rispetto della legislazione vigente in materia di diritto d'autore e delle licenze sottoscritte con i fornitori.

Le Biblioteche possono escludere dalla riproduzione il materiale raro o facilmente deteriorabile e limitare il servizio ai soli documenti esclusi dal prestito.

Le Biblioteche consentono all'utente la stampa dalle postazioni PC disponibili per la consultazione delle banche dati e delle risorse elettroniche.

Il servizio di riproduzione e stampa, per tutti gli utenti, è self-service e a pagamento.



Prestito locale

Possono essere presi in prestito libri e documenti in formato cartaceo o elettronico (e-book).

Il prestito è gratuito ed è concesso a tutti gli utenti istituzionali e agli utenti esterni in presenza di convenzioni o accordi di reciprocità con altre università, centri di ricerca, enti e associazioni.

Per altre tipologie di utenti esterni si fa riferimento ai regolamenti delle singole biblioteche.

Per accedere al servizio di prestito l'utente deve essere registrato presso una biblioteca dello SBA.

I regolamenti delle singole Biblioteche definiscono l'organizzazione del servizio di prestito, le relative condizioni, le categorie di documenti escluse, le sanzioni in caso di danneggiamento o ritardata o mancata restituzione.

Le Biblioteche devono comunque garantire la più ampia circolazione possibile del materiale bibliografico e documentario disponibile.

Prestito intersistemico

Le Biblioteche dello SBA si impegnano a fornire agli utenti istituzionali documenti posseduti da altre biblioteche dello SBA per le quali è prevista la circolazione intersistemica.

Prestito interbibliotecario

Lo SBA riconosce l'importanza strategica della cooperazione tra biblioteche al fine di favorire le attività di studio e ricerca, quindi si impegna a:

- chiedere in prestito ad altre biblioteche italiane e straniere i libri che non sono presenti nelle Biblioteche dello SBA
- fornire in prestito ad altre biblioteche italiane e straniere i libri delle biblioteche dell'Ateneo.

Il servizio è garantito agli utenti istituzionali.

Le singole Biblioteche normano con il proprio Regolamento interno le modalità di fruizione (tipologia del materiale prestabile, durata del prestito, numero di testi richiedibili, modalità di richiesta e consultazione, richiesta di rimborso spese) e le tipologie di utenti che possono fruire del servizio.

Norme generali per gli utenti

Alla scadenza dei termini di prestito le Biblioteche sono tenute ad effettuare la restituzione alle biblioteche prestanti, anche nel caso in cui il richiedente, debitamente informato, non abbia preso visione dell'opera. Gli eventuali costi del servizio vengono comunque addebitati all'utente.

All'arrivo del materiale richiesto l'utente verrà avvisato e potrà ritirare il volume presso la Biblioteca in cui ha richiesto il servizio.

Norme per le Biblioteche

La richiesta, completa dei riferimenti bibliografici e della collocazione, può essere inviata alla singola Biblioteca tramite SBN ILL (per le biblioteche che hanno attivato il servizio) oppure per e-mail.

La richiesta del rimborso delle spese sostenute è normata dai Regolamenti interni delle Biblioteche.

Le Biblioteche si impegnano a:

- evadere le richieste di prestito interbibliotecario provenienti dalle biblioteche entro le tempistiche indicate negli standard minimi al punto 3.4



- informare tempestivamente le biblioteche della disponibilità o indisponibilità del materiale documentario richiesto e sulle modalità di ritiro o ricevimento del documento richiesto.

Fornitura documenti

Le Biblioteche dello SBA, attraverso la piattaforma NILDE, si impegnano a fornire agli utenti istituzionali copia di articoli di riviste e parti di libro, nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore e delle licenze sottoscritte con i fornitori. La fornitura viene effettuata nel caso in cui un documento non sia posseduto dalle Biblioteche dello SBA.

La fornitura viene inoltre garantita alle biblioteche esterne per i documenti posseduti dallo SBA.

Le singole Biblioteche normano con il proprio Regolamento interno le modalità di fruizione (numero di articoli richiedibili, richiesta di rimborso spese), le tipologie di materiale e le tipologie di utenti che possono fruire del servizio.

Norme generali per gli utenti istituzionali

Le richieste di articoli o parti di libro devono pervenire, di norma, attraverso il servizio NILDE o, nelle Biblioteche che non lo hanno attivato, tramite e-mail.

Nel recupero dei documenti viene privilegiata la modalità gratuita del reciproco scambio tra biblioteche; qualora non sia possibile, viene richiesto all'utente preventivo impegno a sostenere le spese necessarie.

All'arrivo del materiale richiesto l'utente verrà avvisato e potrà ritirare copia del documento presso la Biblioteca in cui ha richiesto il servizio oppure, a richiesta, presso un'altra biblioteca dello SBA.

Norme per le Biblioteche

La richiesta, completa dei riferimenti bibliografici e della collocazione, può essere inviata alla singola Biblioteca tramite NILDE per le biblioteche aderenti al servizio oppure tramite e-mail per le altre biblioteche.

La richiesta del rimborso delle eventuali spese sostenute al ricevimento dell'articolo è normata dai Regolamenti interni delle Biblioteche.

L'invio dei documenti avviene mediante trasmissione elettronica con sistemi sicuri che eliminano l'articolo dopo la stampa o tramite l'invio via fax o posta prioritaria.

Le Biblioteche si impegnano a:

- evadere le richieste di fornitura documenti provenienti dalle biblioteche entro le tempistiche indicate negli standard minimi al punto 3.4
- informare tempestivamente le biblioteche della disponibilità o indisponibilità del materiale documentario richiesto e sulle modalità di ritiro o ricevimento del documento richiesto.

Consulenza bibliografica

Le Biblioteche dello SBA garantiscono all'utente:

- l'assistenza e l'istruzione individuale all'uso delle risorse messe a disposizione e l'accesso alle informazioni e ai documenti utili alla didattica, allo studio e alla ricerca
- attività formative e di aggiornamento sull'uso dei cataloghi e delle risorse cartacee e online in base alle necessità delle singole tipologie di utenti.

Acquisizione e messa a disposizione dei documenti bibliografici

Lo SBA si impegna ad acquisire le risorse bibliografiche necessarie alle attività di ricerca e didattica con particolare attenzione ai testi adottati nelle bibliografie degli insegnamenti.



Le acquisizioni avvengono nei limiti delle disponibilità di finanziamento e nel rispetto della politica di sviluppo delle collezioni approvata dalla Commissione di Ateneo per le Biblioteche.

Gli utenti possono formulare proposte di acquisto di libri o di altro materiale non disponibile nelle biblioteche dell'Ateneo. Le richieste vengono presentate preferibilmente tramite la funzione MyBiblio del catalogo BiblioUPO. In alternativa possono essere indirizzate via email ai responsabili delle biblioteche che ne valuteranno la pertinenza con l'orientamento scientifico disciplinare della Biblioteca e la disponibilità dei fondi.

Il materiale bibliografico e documentario è catalogato dal personale delle Biblioteche con procedure automatizzate e secondo le regole nazionali e internazionali.

Le registrazioni catalografiche delle Biblioteche confluiscono nell'OPAC (Online Public Access Catalogue) di Ateneo BiblioUPO.

Le Biblioteche dello SBA possono contribuire alla realizzazione di cataloghi speciali o di settore.

Servizi per i disabili

Le Biblioteche dello SBA predispongono servizi specifici per gli utenti disabili ed operano per rimuovere ostacoli ed impedimenti alla fruizione dei servizi bibliotecari.

Presso alcune Biblioteche sono a disposizione ausili e tecnologie per la lettura e per la consultazione delle risorse elettroniche agli utenti con disabilità.

ART. 3.3 - I SERVIZI DELLA BIBLIOTECA DIGITALE

Lo SBA si impegna a sfruttare tutte le potenzialità delle nuove tecnologie e tutte le opportunità offerte dalla rete per:

- migliorare i servizi esistenti
- creare nuovi servizi
- facilitare l'accesso ai servizi, in particolare per gli utenti svantaggiati e con disabilità

Risorse e servizi della biblioteca digitale: accesso e fruizione

La Biblioteca digitale è l'insieme dei cataloghi, repertori, banche dati, periodici e libri in formato elettronico che lo SBA e le Biblioteche selezionano, acquistano, organizzano e mettono a disposizione degli utenti.

Per una migliore fruizione della Biblioteca digitale, lo SBA si impegna a offrire:

- un servizio il più possibile intuitivo e rapido per l'accesso alle risorse elettroniche
- strumenti specializzati per la ricerca e la localizzazione dei documenti
- assistenza all'utilizzo delle risorse
- periodici laboratori di formazione specifici sull'argomento

Le risorse e i servizi della Biblioteca Digitale sono accessibili da tutti i computer in rete di Ateneo. Lo SBA si impegna a garantire anche l'accesso da remoto alle risorse digitali con le modalità consentite dalle tecnologie a disposizione e dai contratti con i fornitori.

L'accesso alle risorse e ai servizi è riservato agli utenti istituzionali e agli utenti esterni che abbiano ottenuto le credenziali per l'autenticazione.

I contenuti gratuiti o ad accesso aperto sono accessibili a tutti gli utenti da qualsiasi postazione PC. Eventuali interruzioni o malfunzionamenti delle risorse acquistate vengono segnalati attraverso i siti dello SBA e delle Biblioteche.



Gli aggiornamenti dei servizi e dei rispettivi contenuti avvengono con continuità e regolarità attraverso i siti dello SBA e delle Biblioteche.

Lo SBA si impegna a monitorare periodicamente la soddisfazione dell'utenza.

L'efficacia delle risorse elettroniche acquisite dall'Ateneo sarà inoltre monitorata attraverso i dati di utilizzo delle stesse.

Accesso a internet

Lo SBA mette a disposizione postazioni di lavoro per navigare in internet e per fare ricerche nelle risorse elettroniche in abbonamento. Il servizio è disponibile in tutte le biblioteche dell'Ateneo ed è rivolto agli utenti istituzionali e agli utenti esterni che abbiano ottenuto le credenziali per l'autenticazione. Gli utenti con credenziali dell'Ateneo, tutti gli utenti con credenziali EDUROAM, e gli utenti esterni ai quali siano state fornite credenziali specifiche, possono collegarsi a internet con i propri dispositivi elettronici tramite la rete WIFI.

Consultazione del catalogo di Ateneo

I materiali posseduti dalle biblioteche dello SBA sono descritti in cataloghi informatizzati (OPAC) liberamente accessibili on-line anche fuori dalla rete di Ateneo.

I cataloghi sono costantemente aggiornati e consentono di individuare e localizzare i vari documenti e ottenere informazioni sulle biblioteche che li posseggono.

Tramite l'applicativo SebinaNext e il catalogo BiblioUPO (<https://upo.sebina.it>), lo SBA offre agli utenti istituzionali ed esterni, servizi personalizzati fra i quali:

- verifica della disponibilità al prestito dei libri
- durata dei prestiti in corso e preavviso scadenza
- prenotazione di volumi già in prestito
- prenotazione dei prestiti e per ritiro prestiti
- prenotazione delle postazioni PC per la consultazione delle banche dati e per consulenze bibliografiche
- proposte di acquisto, creazione di liste e bibliografie

Prestito digitale

Lo SBA mette a disposizione un servizio di prestito di volumi elettronici (ebook). Il prestito è di norma gratuito e riservato agli utenti istituzionali. Le modalità del prestito sono definite dalle indicazioni delle piattaforme in uso oltre che da eventuali regolamenti delle singole Biblioteche.

Siti web dello SBA e delle Biblioteche

Lo SBA e le Biblioteche utilizzano il web come strumento privilegiato di comunicazione con gli utenti.

Lo SBA si impegna a fornire informazioni costantemente e tempestivamente aggiornate sui servizi, indirizzi, orari e persone da contattare per ciascuna biblioteca e su iniziative comuni e specifiche di ciascuna struttura (eventi, corsi, ecc.).

Inoltre, si impegna a organizzare le pagine web come canale di accesso locale per le risorse comuni a tutte le biblioteche dello SBA, quali il catalogo di Ateneo (OPAC), le risorse elettroniche e i servizi ad esse connessi.



Archivio istituzionale di Ateneo

Lo SBA collabora con il Settore ricerca dell'Ateneo per l'archiviazione delle tesi di dottorato e dei lavori di ricerca così come previsto dai mandati istituzionali nazionali e internazionali.

In particolare, lo SBA gestisce il servizio di archiviazione e di accesso alle tesi di dottorato in formato elettronico nel repository istituzionale IRIS-UPO. Lo SBA fornisce materiale informativo e organizza incontri sulla normativa riguardante il diritto d'autore e sulle tematiche legate all'open access e all'open science, effettua controlli sul corretto inserimento dei dati delle tesi e ne cura la pubblicazione ad accesso aperto.

Lo SBA collabora per la corretta attuazione della policy di Ateneo sulle pubblicazioni in accesso aperto.

ART. 3.4 - STANDARD MINIMI DEI SERVIZI

Lo SBA garantisce questi standard minimi di servizio:

Prestito locale e consultazione

Il prestito viene garantito in modo continuativo e per almeno 35 ore settimanali dal lunedì al venerdì, escluse le festività infrasettimanali, nazionali e locali, salvo riduzioni programmate.

Consulenza bibliografica

Le Biblioteche si impegnano a prendere in carico entro il giorno lavorativo seguente le richieste pervenute agli indirizzi email istituzionali.

Prestito interbibliotecario: ILL - InterLibrary loan e fornitura documenti: DD – Document delivery

Le biblioteche si impegnano a:

- evadere le richieste di prestito e di documenti nel minor tempo possibile e comunque in un tempo medio di 2 giorni lavorativi ed entro un tempo massimo di 5 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta
- nel caso in cui non sia possibile fornire il prestito e il documento richiesto, ad inviare, entro un tempo medio di 2 giorni lavorativi, il relativo avviso di impossibilità di fornitura, indicandone le motivazioni.

ART. 3.5 - TERZA MISSIONE

Lo SBA contribuisce alla terza missione dell'Ateneo facilitando l'accesso al materiale bibliografico e ai servizi da parte di tutti i cittadini, secondo le modalità e le limitazioni previste dai regolamenti delle singole biblioteche.

Lo SBA promuove la collaborazione e la cooperazione con altre biblioteche sul territorio in particolare favorendo il loro ingresso nel polo SBN UPO.

Lo SBA organizza attività, iniziative ed eventi per coinvolgere le comunità di riferimento, per contribuire alla crescita culturale e sociale del territorio nell'ottica di un reciproco scambio di conoscenze e competenze.

ART. 4 - IL RAPPORTO CON GLI UTENTI

Le Biblioteche dello SBA si impegnano ad instaurare un rapporto di rispetto e collaborazione con gli utenti al fine di garantire l'ottimale erogazione dei servizi in termini di efficacia ed efficienza.

Lo SBA, nel rapporto con tutti gli utenti e nell'erogazione di servizi, opera secondo i principi di:



- Imparzialità
- Correttezza
- Rispetto e libera espressione della pluralità di opinioni e idee

Lo SBA non promuove o patrocina iniziative che abbiano fine partitico, sindacale, confessionale, ad esclusivo scopo di propaganda o proselitismo, o per il finanziamento delle stesse.

ART. 4.1 - DIRITTI DELL'UTENTE

Diritto all'informazione

Gli utenti hanno il diritto di:

- ricevere informazioni esaurienti, chiare e tempestive su tempi e modi di erogazione dei servizi offerti
- essere informati sullo stato di avanzamento delle proprie richieste
- accedere a tutte le informazioni che li riguardano, in particolare riguardo a limitazioni nell'accesso ai servizi e a sanzioni a seguito di inosservanza delle norme stabilite.

Diritto all'accesso ai servizi

Gli utenti hanno il diritto di accedere ai servizi offerti secondo le modalità previste dalla presente Carta e dai regolamenti delle singole Biblioteche

Diritto alla stabilità dei servizi

Gli utenti hanno il diritto di fruire dei servizi con continuità e stabilità, compatibilmente con eventi esterni indipendenti dalla Biblioteca.

Diritto alla tranquillità nello studio

Gli utenti hanno il diritto di studiare in ambienti confortevoli e tranquilli.

Diritto di proporre suggerimenti

Gli utenti hanno il diritto di presentare proposte d'acquisto, suggerimenti, segnalazioni sui servizi offerti e ricevere risposta.

Diritto di reclamo

Gli utenti hanno il diritto di segnalare per iscritto o via e-mail qualsiasi violazione dei principi dichiarati nella presente Carta dei Servizi ai Responsabili delle Biblioteche o al Supporto allo SBA e ricevere risposta.

ART. 4.2 - DOVERI DELL'UTENTE

Dovere del rispetto per l'istituzione, gli altri utenti e il personale

Gli utenti hanno il dovere di:

- conoscere e rispettare i principi contenuti nella Carta dei Servizi e le norme contenute nei regolamenti delle Biblioteche
- mantenere un comportamento rispettoso e adeguato che non pregiudichi il diritto degli altri utenti di avvalersi dei servizi offerti in un ambiente gradevole, tranquillo e accogliente
- silenziare la suoneria del telefono e degli strumenti informatici personali
- rispondere tempestivamente ad eventuali richieste o solleciti ricevuti dalle Biblioteche
- per gli utenti interni, utilizzare esclusivamente l'indirizzo email istituzionale per le



comunicazioni con le Biblioteche e lo SBA.

Dovere del rispetto delle policy d'Ateneo per l'uso di internet

- esibire, su richiesta del personale, un documento d'identità e/o di appartenenza all'Istituzione
- fornire al personale bibliotecario informazioni corrette e aggiornate in merito alla propria situazione (tipologia di utente, indirizzo e-mail, numero di telefono) e comunicare tempestivamente eventuali variazioni.

Dovere del rispetto per i beni e le attrezzature delle biblioteche

- non danneggiare, sottolineare o manomettere i testi ricevuti in consultazione o prestito e restituirli entro i termini stabiliti, pena l'applicazione delle sanzioni previste dagli specifici regolamenti
- risarcire i danni arrecati o la perdita del materiale ricevuto in consegna o in uso
- trattare con cura gli arredi e le attrezzature
- non introdurre in biblioteca sostanze e/o oggetti illegali e/o pericolosi; per altre restrizioni fare riferimento ai singoli regolamenti

Il mancato rispetto dei doveri sopra elencati comporta sanzioni normate nei Regolamenti delle singole Biblioteche.

ART. 4.3 - SUGGERIMENTI E RECLAMI

Qualsiasi violazione dei principi dichiarati nella presente carta dei Servizi può essere segnalata al Responsabile della Biblioteca o allo SBA.

Ciascun utente può inoltrare suggerimenti per il miglioramento dei servizi erogati o reclami per qualsiasi forma di disservizio o malfunzionamento riscontrato nonché per ogni comportamento ritenuto lesivo della dignità del singolo o contrario ai principi inseriti nella Carta dei servizi.

Il suggerimento o reclamo può essere presentato dall'utente anche a voce ma deve essere formalizzato per iscritto a mezzo consegna a mano, posta, posta elettronica.

Lo SBA garantisce che ogni segnalazione ricevuta verrà esaminata; si impegna a rispondere all'utente entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento e a provvedere alla risoluzione del problema nei tempi più rapidi possibili.

ART. 5 - I NOSTRI IMPEGNI

Le Biblioteche del Sistema Bibliotecario si impegnano a:

- garantire una continua, completa ed aggiornata informazione sui servizi e sulle modalità di erogazione
- facilitare e migliorare l'uso consapevole dei servizi e delle risorse attraverso iniziative di formazione per le diverse tipologie di utenti
- garantire che i dati personali degli utenti, necessari per la fruizione dei servizi, vengano utilizzati solo per la gestione di tali servizi e nel rispetto della normativa vigente per la tutela della privacy
- garantire agli utenti l'accesso alle informazioni che lo riguardano e allo stato di avanzamento delle proprie richieste (prestiti, prenotazioni, richieste)



- monitorare periodicamente il rispetto degli standard minimi di qualità definiti per ciascun servizio bibliotecario, ai fini della valutazione dell'efficacia, dell'efficienza e della qualità, nella logica del miglioramento continuo
- valutare periodicamente la soddisfazione degli utenti attraverso strumenti di indagine qualitativa e quantitativa al fine di migliorare i servizi e la loro erogazione
- favorire il costante aggiornamento delle conoscenze e competenze del personale attraverso la partecipazione a corsi di formazione.