

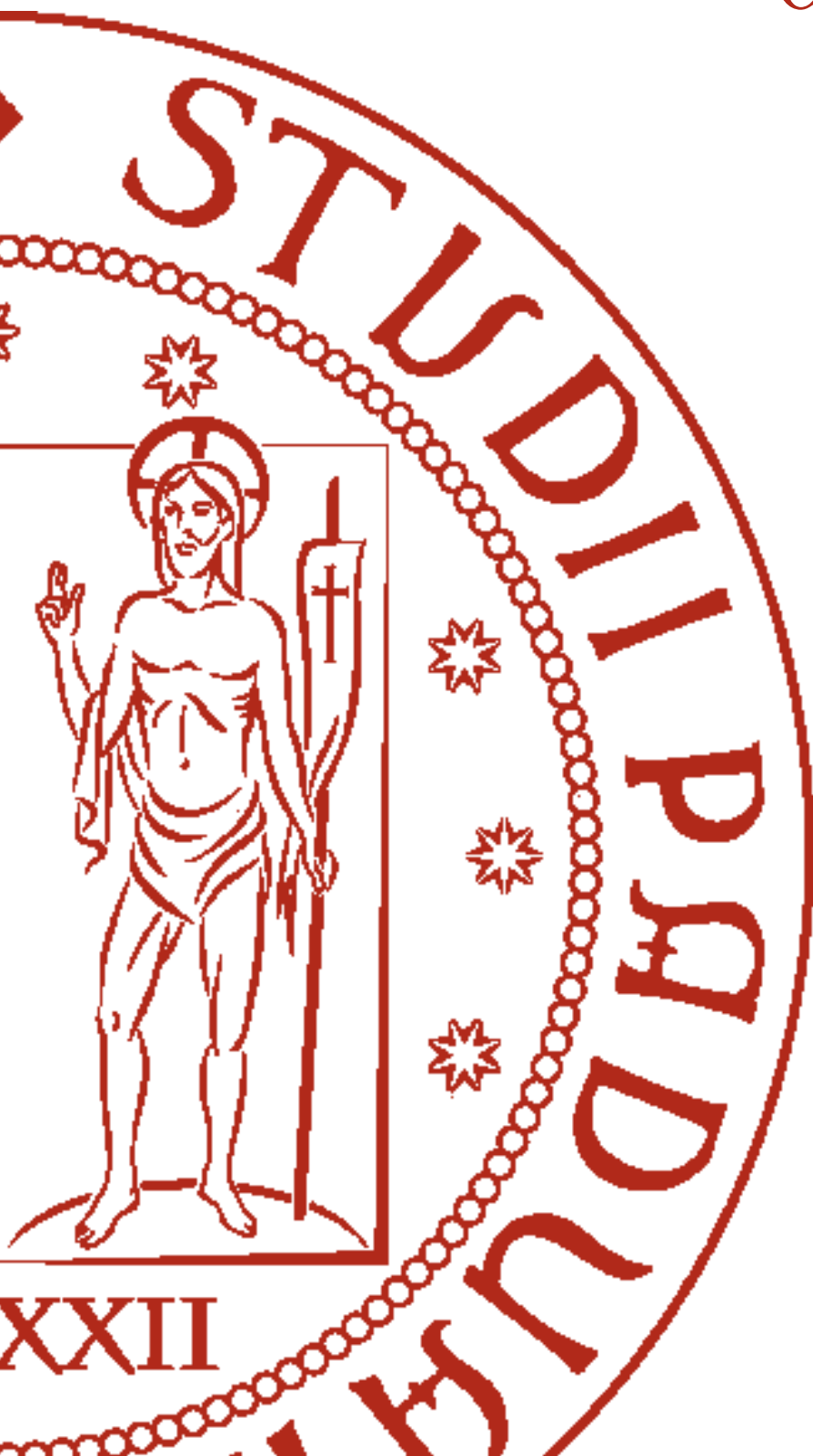


UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO

CARTA DEI SERVIZI

Versione I - Dicembre 2015



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA

Sistema Bibliotecario di Ateneo

CARTA DEI SERVIZI

Versione 01 in vigore dal 10 dicembre 2015

Approvata dal Comitato tecnico scientifico del CAB il 30 settembre 2015

CARTA DEI SERVIZI DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO

SOMMARIO

SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO	1
1 . Mission	1
2 . Sistema Bibliotecario di Ateneo	1
3 . Utenti del Sistema Bibliotecario di Ateneo	2
4. La relazione con gli utenti	2
5. Impegni del Sistema Bibliotecario di Ateneo	2
6. Schede dei servizi del Sistema bibliotecario di Ateneo	3
a. I servizi delle biblioteche	
ACCESSIBILITA' ALLA BIBLIOTECA	5
ACCOGLIENZA E ORIENTAMENTO	7
RIPRODUZIONE E STAMPA DOCUMENTI.....	9
PRESTITO LOCALE	11
PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO	13
FORNITURA DOCUMENTI AGLI UTENTI DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO	15
FORNITURA DOCUMENTI ALLE BIBLIOTECHE ESTERNE	17
CONSULENZA BIBLIOGRAFICA	19
LABORATORI DI FORMAZIONE	21
ACQUISIZIONE E MESSA A DISPOSIZIONE DEI DOCUMENTI BIBLIOGRAFICI	23
b. I servizi della Biblioteca digitale	
ACCESSO A RISORSE E SERVIZI	25
SUPPORTO <i>ONLINE</i>	27
ARCHIVIO ISTITUZIONALE <i>PADUA@RESEARCH</i>	29
7. Diritti e doveri dell'utente	31
8. Relazione e impegni con i fornitori	32
9. Impegni per il futuro e progetti di miglioramento	32
ALLEGATI	35
MODULI	45

Scopo della Carta dei Servizi del Sistema Bibliotecario di Ateneo

Questa Carta dei Servizi costituisce un patto di collaborazione trasparente tra il Sistema Bibliotecario dell'Università degli Studi di Padova e i propri utenti: l'organizzazione si impegna formalmente a rispettare i diritti degli utenti e ad erogare i servizi al pubblico secondo le dimensioni della qualità dichiarate (Accessibilità, Tempestività, Trasparenza, Efficacia). Gli standard minimi di ciascun servizio sono riportati nelle rispettive schede.

Ciascun utente può verificare che gli standard corrispondano a quanto riportato nelle schede dei singoli servizi e può contribuire con le proprie segnalazioni e suggerimenti ad orientare concretamente le azioni del Sistema Bibliotecario verso il miglioramento continuo nella qualità dei servizi forniti.

Per questo motivo la Carta non va vista come una semplice guida ai servizi o come un documento statico, ma come un processo, focalizzato sull'utente, di incessante revisione e miglioramento delle modalità di erogazione dei servizi al pubblico.

1 . Mission

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo è parte integrante dell'Università degli Studi di Padova e ne condivide i valori e gli obiettivi che sono esplicitati nello Statuto, in particolare nell'art.56, 1-2:

Art.56 - Sistema bibliotecario di Ateneo

1. Al fine di sviluppare e organizzare in forme coordinate le funzioni di acquisizione, conservazione e fruizione del patrimonio bibliotecario e documentale nonché l'elaborazione e la diffusione dell'informazione bibliografica e dei servizi, ivi compresi quelli della biblioteca digitale, le biblioteche e gli eventuali centri di documentazione dell'Università sono collegati in sistema tramite un organismo centrale di coordinamento. Il sistema bibliotecario è articolato e gestito nei modi previsti dal Regolamento generale di Ateneo.

2. Il sistema bibliotecario garantisce a tutti i componenti della comunità accademica l'accesso ai servizi bibliotecari, ivi compresi quelli della biblioteca digitale.

2 . Sistema Bibliotecario di Ateneo

Il Sistema Bibliotecario è l'insieme delle risorse e dei servizi bibliotecari dell'Università degli Studi di Padova. Il coordinamento del Sistema è affidato al Centro di Ateneo per le Biblioteche (CAB). La sua struttura organizzativa è graficamente rappresentata nell'organigramma (allegato 1).

a) Il Sistema si articola in:

- Centro di Ateneo per le Biblioteche: coordina, amministra e cura lo sviluppo dei servizi bibliotecari, promuove la cooperazione nazionale e internazionale, anche mediante convenzioni con altre Istituzioni o Atenei, gestisce i servizi amministrativi e le acquisizioni centralizzate;
- Biblioteca digitale: insieme organizzato delle risorse e dei servizi bibliotecari digitali ai quali l'utente può accedere da remoto;
- Poli bibliotecari: strutture organizzative che raggruppano biblioteche e fondi librari o documentali, sulla base di omogeneità disciplinari e/o convenienze logistiche; hanno funzione di coordinarne gli sviluppi, le attività, i servizi e le acquisizioni
- Biblioteche: i luoghi nei quali l'utente può accedere a spazi fisici dedicati, alle risorse cartacee (libri e riviste), alle risorse elettroniche e ad altri servizi specifici.

b) Sono organi del Sistema con funzioni di indirizzo:

- Il Comitato Tecnico Scientifico del CAB (CTS);
- il Presidente del CTS che è il Prorettore al patrimonio artistico, musei e biblioteche;
- le Commissioni di polo;
- le Commissioni di biblioteca.

c) Biblioteche speciali

La Biblioteca dell'Orto Botanico, la Biblioteca medica "Vincenzo Pinali" - Sezione antica, la Biblioteca del Centro per la storia dell'Università di Padova, hanno un patrimonio librario antico e di pregio. Per questo motivo sono considerate biblioteche di conservazione con servizi specifici, differenziati rispetto alle altre biblioteche del Sistema.

3 . Utenti del Sistema Bibliotecario di Ateneo

Sono utenti del Sistema bibliotecario coloro che usano i suoi servizi, spazi e attrezzature. Sono considerati utenti anche soggetti esterni all'Ateneo.

a) *Utenti istituzionali*: tutti coloro che instaurano rapporti formali con l'Ateneo e ricevono un indirizzo di posta elettronica "nome.cognome@unipd.it" o "nome.cognome@studenti.unipd.it". Gli utenti istituzionali con la tessera rilasciata dall'Ateneo accedono a tutti i servizi del Sistema Bibliotecario.

b) *Utenti esterni*: tutti coloro che non rientrano fra gli utenti istituzionali e che siano maggiorenni. Gli utenti esterni possono accedere ai servizi del Sistema Bibliotecario richiedendo la tessera a loro riservata presso una delle biblioteche dell'Ateneo (modulo M01).

4. La relazione con gli utenti

Il Sistema bibliotecario incoraggia i propri utenti ad esprimere il loro punto di vista sui servizi bibliotecari con la finalità di promuovere un processo di miglioramento continuo.

Gli utenti comunicano con il Sistema attraverso molteplici canali:

- contatto in persona o telefonico con il bibliotecario referente del servizio che darà risposta immediata compatibilmente con il tema proposto;
- contatto in persona, telefonico, via e-mail o lettera, con il coordinatore del polo che darà risposta immediata, compatibilmente con il tema proposto, o al massimo entro 5 giorni lavorativi;
- modulo in rete nella sezione Aiuto del servizio di Help Desk della Biblioteca Digitale che prenderà in carico la richiesta entro 3 giorni lavorativi;
- modulo di Reclami/Suggerimenti *online* e cartaceo (modulo M02) disponibile presso tutte le biblioteche, a cui verrà data risposta entro 5 giorni lavorativi;
- e-mail o lettera al Direttore del Centro di Ateneo per le Biblioteche a cui verrà data risposta entro 25 giorni lavorativi;
- i questionari sul grado di soddisfazione dell'utente, che possono essere periodici o contestuali allo specifico servizio;
- come per tutti i servizi dell'Ateneo, è possibile inviare e-mail o lettera all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) a cui verrà data risposta entro 30 giorni lavorativi.

Il Sistema si impegna a comunicare agli utenti:

- informazioni esaustive e tempestive relative agli orari di apertura delle biblioteche e all'erogazione dei servizi tramite personale professionalizzato, materiale informativo cartaceo, siti web istituzionali, *social network* ove presenti;
- l'analisi dei dati, raccolti dai questionari sul grado di soddisfazione degli utenti, pubblicata sul sito web istituzionale entro 6 mesi dalla loro raccolta.

5. Impegni del Sistema Bibliotecario di Ateneo

Il Sistema bibliotecario garantisce il proprio impegno per il miglioramento continuo della qualità dei servizi che si concretizza nelle seguenti azioni:

- rispettare gli standard riportati nelle schede dei servizi;
- comunicare con tempestività ogni variazione di servizio nei siti web e in altri canali istituzionali

- offrire all'utente un ambiente accogliente con il supporto di personale efficiente, professionale e cortese;
- coltivare una relazione positiva e collaborativa con gli utenti, anche attraverso questionari mirati, per assicurare un confronto continuo sui servizi resi e pianificare le necessarie evoluzioni;
- gestire i reclami e le segnalazioni degli utenti al fine di migliorare e monitorare la qualità dei servizi;
- rispondere alle necessità della ricerca e della didattica mantenendo ed incrementando il patrimonio di risorse bibliografiche e garantendo un costante aggiornamento, nei limiti delle disponibilità di finanziamento e della politica delle acquisizioni approvata dalle Commissioni di biblioteca e di polo;
- erogare alle biblioteche una quota percentuale dei finanziamenti sulla base dei dati acquisiti con il questionario annuale sul grado di soddisfazione degli studenti;
- mantenere ed incrementare l'innovazione tecnologica nei servizi bibliotecari.

6. Schede dei servizi del Sistema bibliotecario di Ateneo

a. I servizi delle biblioteche

ACCESSIBILITA' ALLA BIBLIOTECA	5 - 6
ACCOGLIENZA E ORIENTAMENTO	7
RIPRODUZIONE E STAMPA DOCUMENTI	9
PRESTITO LOCALE	11 - 12
PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO.....	13 - 14
FORNITURA DOCUMENTI AGLI UTENTI DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO	15 - 16
FORNITURA DOCUMENTI ALLE BIBLIOTECHE ESTERNE	17
CONSULENZA BIBLIOGRAFICA.....	19
LABORATORI DI FORMAZIONE.....	21
ACQUISIZIONE E MESSA A DISPOSIZIONE DEI DOCUMENTI BIBLIOGRAFICI.....	23

b. I servizi della Biblioteca digitale

ACCESSO A RISORSE E SERVIZI	27 - 28
SUPPORTO ONLINE	29
ARCHIVIO ISTITUZIONALE <i>PADUA@RESEARCH</i>	31 - 32

ACCESSIBILITA' ALLA BIBLIOTECA

<p>CARTA DEI SERVIZI</p> <p>SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEIO</p> <p>BIBLIOTECHE</p> <p>ACCESSIBILITA' ALLA BIBLIOTECA</p>	<p>Il Sistema Bibliotecario si impegna ad attrezzare e rendere confortevoli gli spazi destinati alle biblioteche per consultare le risorse informative, studiare, incontrare altre persone, nei limiti delle risorse assegnate e dei vincoli derivanti dalle norme sulla sicurezza.</p> <p>L'accesso è gestito da personale identificabile tramite cartellino di riconoscimento; il controllo degli accessi, ove presente, può essere automatizzato o manuale. Nelle biblioteche con controllo degli accessi automatizzato l'utente istituzionale deve essere munito della tessera di Ateneo, l'utente esterno dell'apposita tessera che può essere acquistata presso qualsiasi biblioteca dell'Ateneo (modulo M01).</p> <p>Particolare attenzione viene posta affinché gli utenti con disabilità motoria siano garantiti nella fruizione dei servizi: viene garantito il massimo impegno nell'abbattimento delle barriere architettoniche; nel caso in cui esse siano ineliminabili il personale è a disposizione per facilitare la fruizione del servizio.</p> <p>Le modalità di accesso per i disabili motori sono indicate nei siti web delle biblioteche. Non sono accessibili la Biblioteca Centrale di Ingegneria, la Biblioteca di Scienze del Farmaco - Sezione di Via Marzolo, l'Emeroteca del Polo di Scienze Sociali "Ca Borin" e la Biblioteca di Diritto Pubblico, Internazionale e Comunitario - Sezione di Diritto Internazionale.</p> <p>UTENTI Utenti istituzionali Utenti esterni</p> <p>RESPONSABILE DEL SERVIZIO Responsabile di biblioteca</p> <p>ACCESSIBILITA' E' garantito un orario di apertura minimo dal lunedì al giovedì dalle ore 9.00 alle 18.00, il venerdì dalle ore 9.00 alle 14.00 in tutti i poli bibliotecari nelle biblioteche in elenco (allegato 2). Nel mese di agosto e durante le festività gli orari possono subire variazioni. Sono garantiti adeguata e chiara segnaletica all'interno delle biblioteche e l'accesso diretto agli scaffali. Possono essere presenti depositi dove, per motivi di sicurezza, il prelievo del materiale è effettuato dal personale su richiesta dell'utente. Standard minimo previsto: rispetto dell'orario minimo garantito nel 90% delle biblioteche indicate in elenco [Indicatore: numero di biblioteche che hanno effettivamente adottato almeno l'orario di apertura minimo / numero totale di biblioteche che hanno dichiarato di garantire l'orario di apertura minimo; fonte del dato: siti web biblioteche; il dato aggiornato è pubblicato all'indirizzo: https://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/carta-dei-servizi/dati-verifica-carta-dei-servizi/].</p> <p>TEMPESTIVITA' Le chiusure programmate sono comunicate con un anticipo di almeno 10 giorni lavorativi; ogni altra chiusura dovuta a cause imprevedibili sarà comunicata tempestivamente nel sito web della biblioteca interessata.</p> <p>TRASPARENZA</p>
---	--

E' garantito l'aggiornamento delle informazioni attraverso i siti web istituzionali, gli avvisi in biblioteca e gli strumenti di *social network* ove presenti.

EFFICACIA

Il Sistema Bibliotecario si impegna ad ottenere la soddisfazione degli utenti, a monitorarla con questionario annuale e a dare riscontro a quanto suggerito o richiesto nei siti web istituzionali delle singole biblioteche.

Il dato aggiornato è pubblicato all'indirizzo:
<https://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/carta-dei-servizi/dati-verifica-carta-dei-servizi/>

Standard minimo previsto: livello medio di soddisfazione per gli orari di apertura e gli spazi maggiore o uguale a 7, riportato ad una scala da 1 a 10.

ACCOGLIENZA E ORIENTAMENTO

<p>CARTA DEI SERVIZI</p> <p>SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEО</p> <p>BIBLIOTECHE</p> <p>ACCOGLIENZA E ORIENTAMENTO</p>	<p>Il Sistema Bibliotecario si impegna a fornire con professionalità e cortesia, durante l'intero orario di apertura, le informazioni necessarie per utilizzare al meglio i servizi bibliotecari offerti.</p> <p>UTENTI Utenti istituzionali Utenti esterni</p> <p>RESPONSABILE DEL SERVIZIO Responsabile di biblioteca</p> <p>ACCESSIBILITA' Il servizio è garantito con continuità durante l'intero orario di apertura della biblioteca.</p> <p>TEMPESTIVITA' La risposta è immediata.</p> <p>TRASPARENZA E' garantito l'aggiornamento delle informazioni attraverso i siti web istituzionali, gli avvisi in biblioteca e gli strumenti di <i>social network</i> ove presenti.</p> <p>EFFICACIA Il Sistema Bibliotecario si impegna ad ottenere la soddisfazione degli utenti, a monitorarla con questionario annuale e a dare riscontro a quanto suggerito o richiesto nei siti web istituzionali delle singole biblioteche. Il dato aggiornato è pubblicato all'indirizzo: https://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/carta-dei-servizi/dati-verifica-carta-dei-servizi/</p> <p>Standard minimo previsto: livello medio di soddisfazione per la cortesia, la disponibilità e la capacità di dare informazioni del personale maggiore o uguale a 7, riportato ad una scala da 1 a 10.</p>
--	--

RIPRODUZIONE E STAMPA DOCUMENTI

<p>CARTA DEI SERVIZI</p> <p>SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEEO</p> <p>BIBLIOTECHE</p> <p>RIPRODUZIONE E STAMPA DOCUMENTI</p>	<p>Il Sistema Bibliotecario si impegna a fornire strumenti adeguati e tecnologicamente evoluti per la riproduzione e la stampa di materiale personale e di materiale bibliografico delle biblioteche, nel rispetto della legge vigente sul diritto d'autore e delle licenze in atto.</p> <p>Sono esclusi dal servizio di fotocopiatura: volumi antichi e di pregio, manoscritti, grandi formati, spartiti e partiture musicali, fotografie, materiale in cattivo stato di conservazione.</p> <p>Il servizio è <i>self-service</i>; è presente un centro copie con operatore e orario indipendente presso: Biblioteca di Scienze politiche "Ettore Ancheri", Biblioteca biologico-medica "Antonio Vallisneri", Biblioteca Maldura, Biblioteca di Psicologia "Fabio Metelli".</p> <p>Il servizio è tariffato.</p> <p>UTENTI Utenti istituzionali Utenti esterni</p> <p>RESPONSABILE DEL SERVIZIO Responsabile di biblioteca</p> <p>ACCESSIBILITA' Il servizio <i>self-service</i> è garantito con continuità durante l'orario di apertura della biblioteca salvo rallentamenti della rete internet. Standard minimo previsto: 90% dell'orario di apertura [Indicatore: ore d'interruzione completa del servizio per struttura nell'anno / ore totali di erogazione del servizio; fonte del dato: Settore processi di acquisizione del Sistema Bibliotecario; il dato aggiornato è pubblicato all'indirizzo: https://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/carta-dei-servizi/dati-verifica-carta-dei-servizi/].</p> <p>TEMPESTIVITA' La risposta è immediata.</p> <p>TRASPARENZA Le modalità di accesso al servizio e i costi sono pubblicati sul sito web del fornitore e sul sito web istituzionale. <i>Depliant</i> esplicativi sono disponibili nelle aree dedicate. E' garantito l'aggiornamento delle informazioni attraverso i siti web istituzionali e del fornitore.</p> <p>EFFICACIA Il Sistema Bibliotecario si impegna ad ottenere la soddisfazione degli utenti, a monitorarla con questionario annuale e a dare riscontro a quanto suggerito o richiesto nei siti web istituzionali delle singole biblioteche. Il dato aggiornato è pubblicato all'indirizzo: https://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/carta-dei-servizi/dati-verifica-carta-dei-servizi/</p> <p>Standard minimo previsto: livello medio di soddisfazione per il servizio riproduzione maggiore o uguale a 7, riportato ad una scala da 1 a 10.</p>
--	---

PRESTITO LOCALE

<p>CARTA DEI SERVIZI</p> <p>SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENE0</p> <p>BIBLIOTECHE</p> <p>PRESTITO LOCALE</p>	<p>Il Sistema Bibliotecario si impegna a favorire e agevolare l'utilizzo del materiale documentario permettendo agli utenti di prenderlo in prestito con tempi e modalità definite (allegato 3).</p> <p>Sono esclusi dal prestito: manoscritti, volumi antichi e di pregio, spartiti e partiture musicali, fotografie, libri in cattivo stato di conservazione e pubblicazioni a fogli mobili.</p> <p>E' previsto il servizio di prestito intrateneo per i docenti, ricercatori e collaboratori alla ricerca riconosciuti dall'Ateneo, per gli studenti con disabilità e per gli studenti utenti della Biblioteca di Agripolis "Pietro Arduino" (Legnaro) e della Biblioteca di Tecnica e Gestione dei Sistemi industriali (Vicenza).</p> <p>Il materiale bibliografico collocato presso il NAL – Nuovo Archivio di Legnaro è escluso dal servizio di prestito intrateneo e può essere ritirato solo presso la biblioteca proprietaria.</p> <p>Nel catalogo <i>online</i> del Sistema Bibliotecario Padovano sono indicate per ciascun documento le condizioni di prestabilità.</p> <p>UTENTI Utenti istituzionali Utenti esterni</p> <p>RESPONSABILE DEL SERVIZIO Responsabile di biblioteca</p> <p>ACCESSIBILITA' Il servizio è garantito con continuità durante l'intero orario di apertura della biblioteca. Prenotazioni e rinnovi possono essere fatti via web 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana. Gli utenti autorizzati al prestito intrateneo possono richiederlo: - per <i>e-mail</i> dalla casella di posta istituzionale, - di persona al servizio accoglienza di una biblioteca utilizzando l'apposito modulo (modulo M03).</p> <p>Standard minimo previsto 90% dei casi. [Indicatore: ore d'interruzione del gestionale Aleph nell'anno / ore totali di erogazione del servizio; fonte del dato: Servizio automazione gestionale biblioteche del Settore biblioteca digitale e progetti internazionali; il dato aggiornato è pubblicato all'indirizzo: https://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/carta-dei-servizi/dati-verifica-carta-dei-servizi/].</p> <p>TEMPESTIVITA' La risposta è immediata dal momento in cui, prelevato il materiale documentario dallo scaffale, l'utente arriva al servizio accoglienza della biblioteca o, dove presente, alla postazione di autoprestito. Il prestito intrateneo viene garantito entro 5 giorni lavorativi; per la Biblioteca di Tecnica e Gestione dei Sistemi industriali di Vicenza i tempi di consegna dipendono dal servizio Poste Italiane.</p> <p>TRASPARENZA Gli utenti sono avvisati con <i>e-mail</i> prima della scadenza del prestito per permettere il rinnovo se non già prenotato. Dopo la scadenza gli utenti che non restituiscono i prestiti sono avvisati con solleciti via SMS o <i>e-mail</i>.</p> <p>Tempi e modalità del servizio di prestito sono pubblicati nel sito web di</p>
---	--

ciascuna biblioteca. E' garantito l'aggiornamento delle informazioni attraverso i siti web istituzionali.

EFFICACIA

Il Sistema Bibliotecario si impegna ad ottenere la soddisfazione degli utenti, a monitorarla con questionario annuale e a dare riscontro a quanto suggerito o richiesto nei siti web istituzionali delle singole biblioteche.

Il dato aggiornato è pubblicato all'indirizzo:
<https://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/carta-dei-servizi/dati-verifica-carta-dei-servizi/>

Standard minimo previsto: livello medio di soddisfazione per il servizio di prestito maggiore o uguale a 7, riportato ad una scala da 1 a 10.

PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO

<p>CARTA DEI SERVIZI</p> <p>SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENE0</p> <p>BIBLIOTECHE</p> <p>PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO</p> <p>presso: Biblioteca di Scienze Statistiche via C. Battisti, 241-243 tel. 049 8274105 ill@stat.unipd.it</p>	<p>Il Sistema Bibliotecario riconosce l'importanza strategica della cooperazione tra biblioteche al fine di favorire le attività di studio e ricerca, quindi si impegna a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) chiedere in prestito ad altre biblioteche italiane e straniere i libri che non sono presenti nelle biblioteche del comune di Padova; 2) fornire in prestito ad altre biblioteche italiane e straniere i libri delle biblioteche dell'Ateneo. <p>Il servizio è gestito dall'Ufficio Centrale per il Prestito Interbibliotecario (UCPI) nel rispetto di norme e procedure come indicato nel sito web del servizio. Il servizio è tariffato per gli utenti esterni; per tutti gli utenti è previsto il rimborso delle spese sostenute.</p> <p>UTENTI Utenti istituzionali Utenti esterni Biblioteche ed Enti culturali e di ricerca esterni al comune di Padova.</p> <p>RESPONSABILE DEL SERVIZIO Francesca Scarpati</p> <p>ACCESSIBILITA' <i>1) Prestito richiesto a Biblioteche o Enti culturali e di ricerca esterni al Comune di Padova</i></p> <p>Richiesta Per richiedere libri non posseduti dal Sistema bibliotecario: - gli utenti istituzionali, devono compilare il modulo disponibile in rete 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana. - gli utenti esterni devono presentare la richiesta (modulo M04) al servizio accoglienza della Biblioteca di Scienze statistiche che ospita l'UCPI. E' richiesto il pagamento anticipato di 3 euro per ogni libro, indipendentemente dall'esito della richiesta.</p> <p>Ritiro dei libri Per i docenti, ricercatori e collaboratori alla ricerca riconosciuti dall'Ateneo e per studenti con disabilità è previsto il ritiro presso la propria biblioteca di riferimento tramite servizio di prestito intrateneo.</p> <p>Gli altri utenti istituzionali e gli utenti esterni ritirano i volumi richiesti presso la sede UCPI.</p> <p>Per tutti, al ritiro dei volumi è previsto il rimborso delle spese sostenute.</p> <p><i>2) Prestito Fornito a Biblioteche o Enti culturali e di ricerca esterni al Comune di Padova</i></p> <p>La richiesta, completa dei riferimenti bibliografici e della collocazione, può essere inviata all'UCPI per <i>e-mail</i> o lettera, oppure alla biblioteca che possiede il libro tramite SBN ILL, <i>e-mail</i>, lettera. Alle biblioteche esterne viene richiesto il rimborso delle spese sostenute al ricevimento del libro.</p>
--	--

TEMPESTIVITA'

1) Le richieste di prestito presentate dagli utenti istituzionali ed esterni verso biblioteche esterne al comune di Padova vengono inviate entro 2 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta completa di tutti i dati necessari.

Standard minimo previsto 80% [Indicatore: numero di richieste ricevute nell'anno e inviate alla biblioteca esterna entro 2 giorni lavorativi / numero totale di richieste ricevute nell'anno; fonte del dato: monitoraggio interno UCPI; il dato aggiornato è pubblicato all'indirizzo: <https://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/carta-dei-servizi/dati-verifica-carta-dei-servizi/>].

Gli utenti vengono avvisati della disponibilità del documento richiesto entro 1 giorno lavorativo dall'arrivo all'UCPI o presso la propria biblioteca di riferimento con *e-mail*.

2) Le richieste di prestito pervenute da Biblioteche o Enti esterni vengono evase entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta completa di tutti i dati necessari.

TRASPARENZA

Le modalità di erogazione del servizio sono pubblicate sul sito web istituzionale. E' garantito l'aggiornamento delle informazioni *online*.

EFFICACIA

Il Sistema bibliotecario si impegna ad ottenere la soddisfazione degli utenti, a monitorarla con questionario annuale e a dare riscontro a quanto suggerito o richiesto nei siti web istituzionali delle singole biblioteche.

Il dato aggiornato è pubblicato all'indirizzo:

<https://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/carta-dei-servizi/dati-verifica-carta-dei-servizi/>

Standard minimo previsto: livello medio di soddisfazione per il servizio di prestito interbibliotecario maggiore o uguale a 7 riportato ad una scala da 1 a 10.

FORNITURA DOCUMENTI AGLI UTENTI DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO

<p>CARTA DEI SERVIZI</p> <p>SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO</p> <p>BIBLIOTECHE</p> <p>FORNITURA DOCUMENTI AGLI UTENTI DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO</p>	<p>Il Sistema Bibliotecario si impegna a fornire copia cartacea di articoli di riviste e parti di libri, nel rispetto della normativa vigente sul diritto di autore e delle licenze in atto, nelle seguenti forme:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) fornitura agli utenti di documenti non posseduti dal Sistema Bibliotecario; 2) fornitura intrateneo agli utenti autorizzati di documenti posseduti dal Sistema Bibliotecario. <p>Il servizio prevede un rimborso spese.</p> <p>UTENTI Utenti istituzionali Utenti esterni</p> <p>RESPONSABILE DEL SERVIZIO Responsabile di biblioteca</p> <p>ACCESSIBILITA' E TEMPESTIVITA'</p> <p><i>1) Fornitura agli utenti istituzionali ed esterni di documenti non posseduti dal Sistema Bibliotecario</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Gli utenti istituzionali inoltrano la richiesta utilizzando il servizio NILDE attivo via web 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana; - Gli utenti esterni presentano la richiesta al servizio accoglienza della biblioteca durante l'orario di apertura con apposito modulo (modulo M05); è richiesto un rimborso anticipato dei costi del servizio di 3 euro per articolo, indipendentemente dall'esito della richiesta. <p>Nel recupero dei documenti viene privilegiata la modalità gratuita del reciproco scambio tra biblioteche; qualora non sia praticabile, sarà richiesto all'utente, istituzionale ed esterno, preventivo impegno a sostenere le spese necessarie.</p> <p>La richiesta, completa dei dati necessari, viene inoltrata dalla biblioteca entro 3 giorni lavorativi.</p> <p>L'utente viene avvisato entro 1 giorno lavorativo dall'arrivo del documento in biblioteca ed avrà 30 giorni di tempo per ritirare le stampe.</p> <p><i>2) Fornitura intrateneo agli utenti autorizzati di documenti posseduti dal Sistema Bibliotecario</i></p> <p>Servizio riservato ai docenti, ricercatori e collaboratori alla ricerca riconosciuti dall'Ateneo, a studenti con disabilità e agli studenti utenti della Biblioteca di Agripolis "Pietro Arduino" di Legnaro e della Biblioteca di Tecnica e Gestione dei Sistemi industriali di Vicenza.</p> <p>La richiesta è inviata alla propria biblioteca di riferimento utilizzando il servizio NILDE attivo via web 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana.</p>
---	--

La richiesta, completa dei dati necessari, viene inoltrata dalla biblioteca entro 3 giorni lavorativi.

L'utente riceve la copia scansionata del documento cartaceo entro 1 giorno lavorativo dall'arrivo in biblioteca.

Standard minimo previsto: 80% dei casi [Indicatore: numero di richieste ricevute nell'anno inoltrate entro tre giorni lavorativi alla biblioteca fornitrice / numero totale di richieste ricevute nell'anno; fonte del dato: NILDE; il dato aggiornato è pubblicato all'indirizzo: <https://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/carta-dei-servizi/dati-verifica-carta-dei-servizi/>].

TRASPARENZA

Le modalità del servizio sono pubblicate nel sito web di ciascuna biblioteca.

E' garantito l'aggiornamento delle informazioni attraverso i siti web istituzionali.

EFFICACIA

Il Sistema Bibliotecario si impegna ad ottenere la soddisfazione degli utenti, a monitorarla con questionario annuale e a dare riscontro a quanto suggerito o richiesto nei siti web istituzionali delle singole biblioteche.

Il dato aggiornato è pubblicato all'indirizzo: <https://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/carta-dei-servizi/dati-verifica-carta-dei-servizi/>

Standard minimo previsto: livello medio di soddisfazione per il servizio di fornitura documenti maggiore o uguale a 7 riportato ad una scala da 1 a 10.

FORNITURA DOCUMENTI ALLE BIBLIOTECHE ESTERNE

<p>CARTA DEI SERVIZI</p> <p>SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENE0</p> <p>BIBLIOTECHE</p> <p>FORNITURA DOCUMENTI ALLE BIBLIOTECHE ESTERNE</p>	<p>Il Sistema Bibliotecario si impegna a fornire a biblioteche esterne copia cartacea di propri articoli di riviste e parti di libri, nel rispetto della normativa vigente sul diritto di autore e delle licenze in atto.</p> <p>UTENTI Biblioteche esterne al comune di Padova, Centri di documentazione di enti pubblici o <i>no profit</i>.</p> <p>RESPONSABILE DEL SERVIZIO Responsabile di biblioteca</p> <p>ACCESSIBILITA' E TEMPESTIVITA'</p> <p>Richiesta</p> <ul style="list-style-type: none"> • per le biblioteche della rete NILDE: tramite NILDE; • per le altre biblioteche: invio della richiesta per <i>e-mail</i> alla biblioteca che possiede il documento. <p>Viene privilegiata la modalità del reciproco scambio; qualora non sia praticabile viene richiesto un rimborso spese di 4 euro per articolo. L'invio dei documenti avviene mediante trasmissione elettronica con sistemi sicuri che eliminano il <i>file</i> dopo la stampa.</p> <p>Il tempo di evasione dal ricevimento della richiesta completa di tutti i dati necessari è di 3 giorni lavorativi.</p> <p>Standard minimo previsto: 80% dei casi [Indicatore: numero di richieste ricevute nell'anno evase entro tre giorni lavorativi / numero totale di richieste evase nell'anno; fonte del dato: statistiche NILDE; il dato aggiornato è pubblicato all'indirizzo: https://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/carta-dei-servizi/dati-verifica-carta-dei-servizi/].</p> <p>TRASPARENZA Le modalità del servizio sono pubblicate nel sito web di ciascuna biblioteca. E' garantito l'aggiornamento delle informazioni attraverso i siti web istituzionali.</p>
--	---

CONSULENZA BIBLIOGRAFICA

<p>CARTA DEI SERVIZI</p> <p>SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO</p> <p>BIBLIOTECHE</p> <p>CONSULENZA BIBLIOGRAFICA</p>	<p>Il Sistema Bibliotecario si impegna a fornire consulenza bibliografica agli utenti con bibliotecari esperti nel recupero di informazioni documentarie tramite fonti scientificamente validate.</p> <p>Il servizio di ricerca bibliografica con la produzione di bibliografie specialistiche è fornito con tariffa nelle seguenti biblioteche: Biblioteca medica "Vincenzo Pinali", Biblioteca di Psicologia "Fabio Metelli".</p> <p>UTENTI Utenti istituzionali Utenti esterni Enti e Aziende con specifica convenzione.</p> <p>RESPONSABILE DEL SERVIZIO Responsabile di biblioteca</p> <p>ACCESSIBILITA' Le richieste possono essere inoltrate: - con <i>e-mail</i> o modulo <i>online</i> ove presente 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana.; - al servizio accoglienza della biblioteca durante l'orario di apertura.</p> <p>TEMPESTIVITA' Il servizio viene fornito entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta completa dei dati necessari.</p> <p>TRASPARENZA Le modalità di erogazione del servizio sono pubblicate nel sito web della biblioteca. E' garantito l'aggiornamento delle informazioni attraverso i siti web istituzionali.</p> <p>EFFICACIA Il Sistema Bibliotecario si impegna ad ottenere la soddisfazione degli utenti, a monitorarla con questionario annuale e a dare riscontro a quanto suggerito o richiesto nei siti web istituzionali delle singole biblioteche. Il dato aggiornato è pubblicato all'indirizzo: https://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/carta-dei-servizi/dati-verifica-carta-dei-servizi/</p> <p>Standard minimo previsto: livello medio di soddisfazione per il servizio consulenza bibliografica (reference) maggiore o uguale a 7, riportato ad una scala da 1 a 10.</p>
--	---

LABORATORI DI FORMAZIONE

<p>CARTA DEI SERVIZI</p> <p>SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEEO</p> <p>BIBLIOTECHE</p> <p>LABORATORI DI FORMAZIONE</p>	<p>Il Sistema Bibliotecario si impegna ad organizzare laboratori sull'uso di strumenti e risorse per la ricerca bibliografica. I laboratori possono essere organizzati con diversi livelli di approfondimento.</p> <p>UTENTI Utenti istituzionali Utenti esterni</p> <p>RESPONSABILE DEL SERVIZIO Responsabile di biblioteca</p> <p>ACCESSIBILITA' Ogni Polo bibliotecario si impegna ad organizzare almeno 2 laboratori a iscrizione libera nell'arco dell'anno accademico che verranno attivati con almeno 3 iscritti. Laboratori personalizzati possono essere organizzati su richiesta dei docenti e dei loro collaboratori. Il calendario e l'iscrizione ai laboratori sono gestiti tramite una piattaforma gestionale.</p> <p>Standard minimo previsto: 90% [Indicatore: numero di poli bibliotecari che hanno organizzato almeno due laboratori a iscrizione libera nell'anno con almeno tre iscritti / numero totale di poli bibliotecari; fonte del dato: gestionale corsi utenza; il dato aggiornato è pubblicato all'indirizzo: https://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/carta-dei-servizi/dati-verifica-carta-dei-servizi/].</p> <p>TEMPESTIVITA' Il calendario dei laboratori viene pubblicato con almeno 10 giorni di anticipo.</p> <p>L'annullamento di un laboratorio per cause imprevedibili viene comunicato tempestivamente agli iscritti tramite telefonata o e-mail e segnalato nei siti web istituzionali.</p> <p>TRASPARENZA E' garantito l'aggiornamento delle informazioni attraverso i siti web istituzionali.</p> <p>EFFICACIA Il Sistema Bibliotecario si impegna ad ottenere la soddisfazione degli utenti, a monitorarla con questionario annuale e a dare riscontro a quanto suggerito o richiesto nei siti web istituzionali delle singole biblioteche. Il dato aggiornato è pubblicato all'indirizzo: https://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/carta-dei-servizi/dati-verifica-carta-dei-servizi/</p> <p>Standard minimo previsto: livello medio di soddisfazione per il servizio maggiore o uguale a 3, riportato ad una scala da 1 a 5.</p>
---	--

ACQUISIZIONE E MESSA A DISPOSIZIONE DEI DOCUMENTI BIBLIOGRAFICI

<p>CARTA DEI SERVIZI</p> <p>SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENE0</p> <p>BIBLIOTECHE</p> <p>ACQUISIZIONE E MESSA A DISPOSIZIONE DEI DOCUMENTI BIBLIOGRAFICI</p>	<p>Il Sistema Bibliotecario 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 della politica dello sviluppo delle collezioni approvata dalle Commissioni di Biblioteca e di Polo.</p> <p>UTENTI Utenti istituzionali: docenti e ricercatori trasmettono richieste d'ordine, altri utenti istituzionali propongono suggerimenti di acquisto.</p> <p>RESPONSABILE DEL SERVIZIO Responsabile di biblioteca</p> <p>ACCESSIBILITA' Le richieste d'ordine e i suggerimenti d'acquisto possono essere inviate tramite modulo <i>online</i>, ove presente, o <i>e-mail</i> 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana.</p> <p>TEMPESTIVITA' Le richieste d'ordine, complete di tutti i dati necessari e approvate dagli organi competenti, vengono evase entro 5 giorni lavorativi. Il materiale librario cartaceo viene messo a disposizione sugli scaffali entro 5 giorni lavorativi dalla consegna in biblioteca .</p> <p>TRASPARENZA E' garantito l'accesso alle informazioni sull'iter (ordine e collocazione) della risorsa bibliografica nel catalogo <i>online</i> del Sistema Bibliotecario Padovano.</p> <p>Standard minimo previsto: 90% [Indicatore: ore d'interruzione del gestionale Aleph nell'anno / ore totali di erogazione del servizio; fonte del dato: Servizio automazione gestionale biblioteche del Settore biblioteca digitale e progetti internazionali; il dato aggiornato è pubblicato all'indirizzo: https://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/carta-dei-servizi/dati-verifica-carta-dei-servizi/</p> <p>EFFICACIA Il Sistema Bibliotecario si impegna a monitorare la regolarità del servizio erogato e la soddisfazione dell'utente attraverso la percentuale dei reclami sul totale delle richieste evase. Riscontro a quanto suggerito o richiesto viene comunicato con modalità standard nei siti web istituzionali.</p> <p>Standard minimo previsto: numero di reclami minore o uguale al 10% del totale delle richieste d'ordine pervenute.</p>
---	---

ACCESSO A RISORSE E SERVIZI

<p>CARTA DEI SERVIZI</p> <p>SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENE0</p> <p>BIBLIOTECA DIGITALE</p> <p>ACCESSO A RISORSE E SERVIZI</p> <p>CAB – Centro di Ateneo per le Biblioteche Via Anghinoni, 3 35100 Padova tel. ++39 049 8273661 bibliotecadigitale@cab.unipd.it</p> <p>http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it</p>	<p>La Biblioteca Digitale è l'insieme dei cataloghi, repertori, banche dati, periodici e libri in formato elettronico che l'Ateneo seleziona, acquista, organizza e mette a disposizione degli utenti.</p> <p>Il Sistema Bibliotecario si impegna a offrire un servizio il più possibile intuitivo e rapido per l'accesso a tutte le risorse elettroniche organizzate nella Biblioteca Digitale.</p> <p>Il servizio viene garantito attraverso una pluralità di strumenti specializzati finalizzati alla ricerca e alla localizzazione della documentazione. Il punto di accesso unificato a risorse e servizi della Biblioteca Digitale è fornito dal Portale web del Sistema Bibliotecario di Ateneo.</p> <p>UTENTI Utenti istituzionali Utenti esterni</p> <p>RESPONSABILE DEL SERVIZIO Antonella Zane</p> <p>ACCESSIBILITA' Le risorse e i servizi della Biblioteca Digitale sono accessibili da tutti i computer in rete di Ateneo. L'accesso da remoto è garantito agli utenti istituzionali per mezzo del servizio Auth-proxy 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana.</p> <p>I contenuti gratuiti o ad accesso aperto sono accessibili a tutti gli utenti da qualsiasi postazione collegata ad internet.</p> <p>TEMPESTIVITA' L'accesso ai contenuti avviene in tempo reale, salvo rallentamenti della rete internet. Eventuali interruzioni o malfunzionamenti delle risorse acquistate vengono immediatamente segnalati attraverso il Portale web del Sistema bibliotecario, sezione "Ultime notizie".</p> <p>Gli aggiornamenti dei servizi e dei rispettivi contenuti avvengono con continuità e regolarità. Le nuove risorse elettroniche acquisite dall'Ateneo vengono rese disponibili entro 5 giorni lavorativi e segnalate attraverso il portale del Sistema bibliotecario, sezione "Ultime notizie".</p> <p>TRASPARENZA Le risorse e i servizi <i>online</i> per l'accesso e la consultazione della documentazione in formato elettronico e cartaceo vengono resi accessibili e fruibili attraverso il Portale web del Sistema bibliotecario. Tutte le informazioni relative agli aggiornamenti o ad eventuali malfunzionamenti delle risorse e dei servizi della Biblioteca Digitale vengono pubblicate sulla <i>homepage</i> del Portale del Sistema bibliotecario, sezione "Ultime notizie" e nelle pagine web dei servizi.</p> <p>EFFICACIA Il Sistema Bibliotecario si impegna a monitorare la soddisfazione dell'utenza a cadenza annuale utilizzando il questionario del</p>
---	--

progetto interateneo *Good Practice* e a fornire riscontro a quanto suggerito o richiesto con modalità standard nei siti istituzionali.

Il dato aggiornato è pubblicato all'indirizzo:
<https://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/carta-dei-servizi/dati-verifica-carta-dei-servizi/>

Standard minimo previsto: livello medio di soddisfazione per il servizio maggiore o uguale a 4, riportato ad una scala da 1 a 6.

L'efficacia delle risorse elettroniche acquisite dall'Ateneo sarà inoltre monitorata attraverso i dati di utilizzo (consultazione e scarico) delle collezioni.

SUPPORTO *ONLINE*

<p>CARTA DEI SERVIZI</p> <p>SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENE0</p> <p>BIBLIOTECA DIGITALE</p> <p>SUPPORTO <i>ONLINE</i></p> <p>http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it</p> <p>tel. ++39 049 8273661</p> <p>bibliotecadigitale@cab.unipd.it</p>	<p>Il Sistema Bibliotecario si impegna a organizzare e aggiornare l'informazione disponibile sul suo Portale.</p> <p>Per avere supporto, gli utenti si possono rivolgere al servizio di Help Desk della Biblioteca Digitale oppure al personale delle biblioteche.</p> <p>UTENTI Utenti istituzionali Utenti esterni</p> <p>RESPONSABILE DEL SERVIZIO Elena Bianchi</p> <p>ACCESSIBILITA' Il Portale del Sistema Bibliotecario è accessibile a tutti gli utenti collegati in rete 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana. Dalla <i>homepage</i> del portale è inoltre disponibile un modulo <i>online</i> "Aiuto" attraverso cui inoltrare all'Help Desk della Biblioteca Digitale richiesta di informazioni o segnalazioni di malfunzionamenti.</p> <p>TEMPESTIVITA' Il Portale del Sistema Bibliotecario è aggiornato con continuità e regolarità. Le richieste di supporto inviate al servizio di Help Desk mediante il modulo <i>online</i> del servizio "Aiuto" sono prese in carico entro 3 giorni lavorativi.</p> <p>TRASPARENZA La diffusione delle informazioni relative a risorse e servizi della Biblioteca Digitale viene garantita attraverso il Portale del Sistema Bibliotecario. Le notizie di interruzioni di servizio e malfunzionamenti delle risorse vengono pubblicate sulla <i>homepage</i> del Portale, nella sezione "Ultime notizie".</p> <p>EFFICACIA Il Sistema Bibliotecario si impegna a monitorare la soddisfazione dell'utenza a cadenza annuale utilizzando il questionario del progetto interateneo <i>Good Practice</i> e a fornire riscontro a quanto suggerito o richiesto con modalità standard nei siti istituzionali. Il dato aggiornato è pubblicato all'indirizzo: https://bibliotecadigitale.cab.unipd.it/carta-dei-servizi/dati-verifica-carta-dei-servizi/</p> <p>Standard minimo previsto: livello medio di soddisfazione per il servizio maggiore o uguale a 4, riportato ad una scala da 1 a 6.</p>
--	--

ARCHIVIO ISTITUZIONALE PADUA@RESEARCH

<p>CARTA DEI SERVIZI</p> <p>SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEEO</p> <p>BIBLIOTECA DIGITALE</p> <p>ARCHIVIO ISTITUZIONALE PADUA@RESEARCH</p> <p>Biblioteca Digitale</p> <p>http://paduaresearch.cab.unipd.it/</p> <p>tel. ++39 049 8273661</p> <p>eprints-user@lists.cab.unipd.it</p>	<p>Il Sistema Bibliotecario offre a docenti, ricercatori e collaboratori alla ricerca riconosciuti dall'Ateneo un servizio per l'auto-archiviazione delle tesi di dottorato e dei lavori di ricerca così come previsto dai mandati istituzionali e internazionali.</p> <p>Il servizio prevede il controllo, la revisione e l'amministrazione dei metadati e del formato delle tesi di dottorato e dei lavori di ricerca depositati dagli autori in Padua@research. E' garantito un servizio di supporto al deposito.</p> <p>UTENTI Utenti istituzionali: docenti, ricercatori e collaboratori alla ricerca riconosciuti dall'Ateneo</p> <p>RESPONSABILE DEL SERVIZIO Antonella Zane</p> <p>ACCESSIBILITA' L'archivio istituzionale Padua@research è accessibile <i>online</i> 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana.</p> <p>Per iniziare la procedura di deposito è necessario registrarsi. Per i dottorandi privi di un indirizzo <i>e-mail</i> di Ateneo, la registrazione verrà effettuata dallo Staff.</p> <p>TEMPESTIVITA' L'accesso alla procedura di auto-archiviazione dei contenuti avviene in tempo reale, salvo rallentamenti della rete internet. Eventuali interruzioni o malfunzionamenti vengono immediatamente segnalati attraverso il Portale web del Sistema Bibliotecario, sezione "Ultime notizie".</p> <p>Gli aggiornamenti dei servizi e dei rispettivi contenuti avvengono con continuità e regolarità.</p> <p>Le richieste di supporto inviate a eprints-user@lists.cab.unipd.it vengono prese in carico entro 3 giorni lavorativi.</p> <p>Per le tesi di dottorato:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la produzione della ricevuta di avvenuto deposito delle tesi di dottorato avviene in tempo reale, a conclusione della procedura di autoarchiviazione in Padua@research effettuata dall'autore; • la pubblicazione delle tesi di dottorato avviene entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento dei dati completi da parte del Servizio Formazione alla Ricerca - Dottorati di ricerca. <p>Per i lavori di ricerca:</p> <ul style="list-style-type: none"> • il controllo, la revisione e l'amministrazione dei metadati e del formato del documento depositato vengono effettuati entro 5 giorni lavorativi dal deposito del lavoro in Padua@research da parte dell'autore. In caso di esito positivo, la pubblicazione in Padua@research è immediata.
---	--

TRASPARENZA

Tutte le informazioni relative agli aggiornamenti o a eventuali malfunzionamenti vengono pubblicate sulla *homepage* del Portale web del Sistema bibliotecario, sezione "Ultime notizie" e nelle pagine web dei servizi.

L'avvenuto deposito e la pubblicazione della tesi di dottorato in Padua@research vengono comunicati all'autore e, per conoscenza, al relatore della tesi con una *e-mail* automatica di conferma.

L'avvenuto deposito e la pubblicazione dei lavori di ricerca in Padua@research vengono comunicati all'autore con una *e-mail* di conferma.

EFFICACIA

Il Sistema Bibliotecario si impegna ad ottenere la soddisfazione degli utenti e a monitorarla con questionario annuale. Un riscontro a quanto suggerito o richiesto verrà fornito nei siti web istituzionali con modalità standard.

7. Diritti e doveri 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, nonché di conoscere il nome dell'interlocutore.

Diritto all'accesso ai servizi

Gli utenti hanno diritto ad accedere ai servizi nell'orario ufficialmente indicato. Eventuali riduzioni o limitazioni sono indicate con anticipo via web e in sede. Particolare attenzione viene posta affinché gli studenti con disabilità siano garantiti nella fruizione dei servizi.

Diritto alla stabilità del servizio

Gli utenti hanno il diritto di fruire dei servizi con continuità e stabilità, compatibilmente con situazioni od obblighi esterni indipendenti dalla biblioteca.

Diritto alla tranquillità nello studio

Gli utenti hanno il diritto di studiare in un ambiente confortevole e tranquillo.

Diritto di conoscere lo stato del proprio rapporto con la biblioteca

Gli utenti hanno il diritto di ottenere tutte le informazioni relative al proprio rapporto con la biblioteca, quali ad esempio: eventuali limitazioni nell'accesso ad alcuni servizi o sanzioni a seguito di inosservanza delle norme stabilite. I dati personali degli utenti sono utilizzati unicamente per la gestione dei servizi nel rispetto della normativa vigente.

Diritto di proporre suggerimenti

Gli utenti hanno il diritto a proporre suggerimenti sui servizi offerti utilizzando l'apposito modulo *online* o cartaceo (modulo M02), cui la Biblioteca deve dare risposte motivate.

Diritto di segnalare non conformità o disservizi

Gli utenti hanno il diritto di presentare reclami per iscritto, utilizzando l'apposito modulo *online* o cartaceo (modulo M02), cui la Biblioteca deve dare risposte motivate.

Dovere del rispetto per l'istituzione

Gli utenti sono tenuti al rispetto delle norme, dei regolamenti e delle finalità del Sistema; si impegnano a non forzare, per interessi personali o contingenti, le norme stabilite dall'istituzione.

Dovere del rispetto verso gli altri utenti e il personale

Gli utenti sono tenuti a trattare tutti con rispetto ed a osservare il diritto degli altri utenti di avvalersi dei servizi offerti in un ambiente gradevole e accogliente, evitando modi e azioni che possano disturbare.

Dovere del rispetto delle regole e delle finalità della rete internet per studio e ricerca

Gli utenti sono tenuti ad avvalersi dell'infrastruttura di rete dell'Ateneo alle condizioni indicate dall'Ateneo per scopi leciti e motivazioni di natura didattico – scientifica; l'uso della rete deve essere improntato a comportamenti eticamente corretti e trasparenti, rispettosi degli utenti remoti.

Dovere del rispetto per beni e attrezzature delle biblioteche

I beni librari devono essere trattati con cura sia nella consultazione in loco che nel prestito esterno; le attrezzature e gli spazi sono messi a disposizione come supporto alla fruizione dei servizi e devono essere utilizzati con senso di responsabilità; ogni utente è inoltre tenuto a informarsi sul loro corretto uso.

Il mancato rispetto di impegni e doveri può comportare delle sanzioni (allegato 4).

8. Relazione e impegni con i fornitori

Il servizio acquisizioni del Sistema Bibliotecario ha la finalità di organizzare e standardizzare i processi trasversali di acquisizione dei suoi beni e servizi, elaborare le linee guida relative alla corretta implementazione delle strumentazioni e dei servizi acquisiti a livello di Sistema; razionalizzare gli acquisti mediante l'aggregazione delle necessità di biblioteche e poli.

La scelta dei fornitori di beni e servizi è operata nel rispetto delle norme e dei principi di imparzialità e trasparenza tenendo conto sia delle utilità degli utenti dei servizi bibliotecari sia della sostenibilità economica per le imprese.

Una volta assegnata la commessa con le procedure previste dalle leggi, la fornitura viene gestita, fermo restando il rispetto del contratto, secondo un principio di collaborazione con le ditte fornitrici di beni e servizi, nella convinzione che questa collaborazione possa accrescere la fiducia reciproca, ridurre i conflitti, favorire la proposta di soluzioni innovative che generino valore aggiunto nei servizi per gli utenti.

Il Sistema Bibliotecario nella gestione delle forniture e dei servizi appaltati si impegna a:

- individuare per ogni fornitura o servizio una persona di riferimento, che dovrà interfacciarsi con l'impresa e coordinare le strutture interne in modo da rendere più semplice e chiara l'interazione con il Sistema bibliotecario stesso;
- informare tempestivamente le imprese che abbiano partecipato ad un'indagine di mercato del Sistema Bibliotecario inviando loro l'esito dell'indagine stessa;
- condividere con le imprese ogni informazione che, nell'erogazione della fornitura o del servizio, possa portare vantaggio agli utenti ovvero soluzioni più efficienti per il Sistema bibliotecario o per le imprese fornitrici. Il Sistema bibliotecario si attende da parte delle imprese la stessa condivisione di informazioni, proposte, suggerimenti;
- favorire l'integrazione operativa, possibilmente attraverso l'interscambio automatico di dati (EDI), fra i propri sistemi informativi e gestionali e quelli dei fornitori, in modo da ridurre per tutti il tempo e il lavoro necessario per inviare e processare ordini e fatture, ma anche comunicazioni, solleciti e reclami;
- porre particolare attenzione affinché il pagamento di tutte le fatture regolari avvenga entro il termine stabilito dalle norme o dai contratti. Nel caso la fornitura comporti l'emissione di una molteplicità di fatture, il Sistema bibliotecario si impegna a individuare insieme con il fornitore la modalità più efficiente per il riscontro puntuale degli avvenuti pagamenti;
- considerare come fornitori anche i collaboratori non professionali (studenti con collaborazioni a tempo parziale) che svolgono attività di supporto ai servizi bibliotecari e garantire che il pagamento di quanto loro dovuto avvenga entro il termine, valido anche per tutte le altre forniture, di 30 giorni dalla fine della collaborazione.

A tutti i fornitori è richiesto il rispetto degli specifici contratti collettivi di lavoro e delle norme in materia previdenziale, antinfortunistica e assicurativa nonché di quelle relative alla sicurezza e alla salute sul lavoro.

9. Impegni per il futuro e progetti di miglioramento

- Proseguire l'attività di monitoraggio, verifica e revisione periodica della qualità dei servizi erogati applicando la logica del miglioramento continuo.
- Procedere nell'attività di standardizzazione dei servizi del Sistema bibliotecario.
- Avviare una sperimentazione di prestito notturno e festivo di quanto non sia esplicitamente escluso dal prestito nella scheda Prestito Locale.
- Supportare l'attività di ricerca nella fase di post pubblicazione <Open Access> nell'archivio istituzionale Padua@research con bibliotecari esperti in materia di diritto d'autore e auto-

archiviazione. Nel corso delle attività di Valutazione della Ricerca i bibliotecari risponderanno alle richieste di ambito bibliografico e citazionale che dovessero giungere dall'Area ricerca o dai Dipartimenti.

- Riorganizzare gli spazi del Sistema bibliotecario attraverso l'accorpamento di alcune biblioteche e la realizzazione di:
 - una nuova biblioteca umanistica negli spazi dell'ex Ospedale Geriatrico;
 - una nuova Biblioteca umanistica negli spazi del palazzo Liviano;
 - una nuova biblioteca scientifica in via Marzolo.
- Avviare una nuova fase di cooperazione con il territorio anche attraverso l'implementazione di iniziative sostenibili relative alla dimensione ambientale e a quella sociale.
- Operare per sviluppare i servizi e i contenuti della biblioteca digitale e mantenere un costante allineamento tra il processo di innovazione tecnologica e i processi di erogazione dei servizi del Sistema bibliotecario.

ALLEGATI

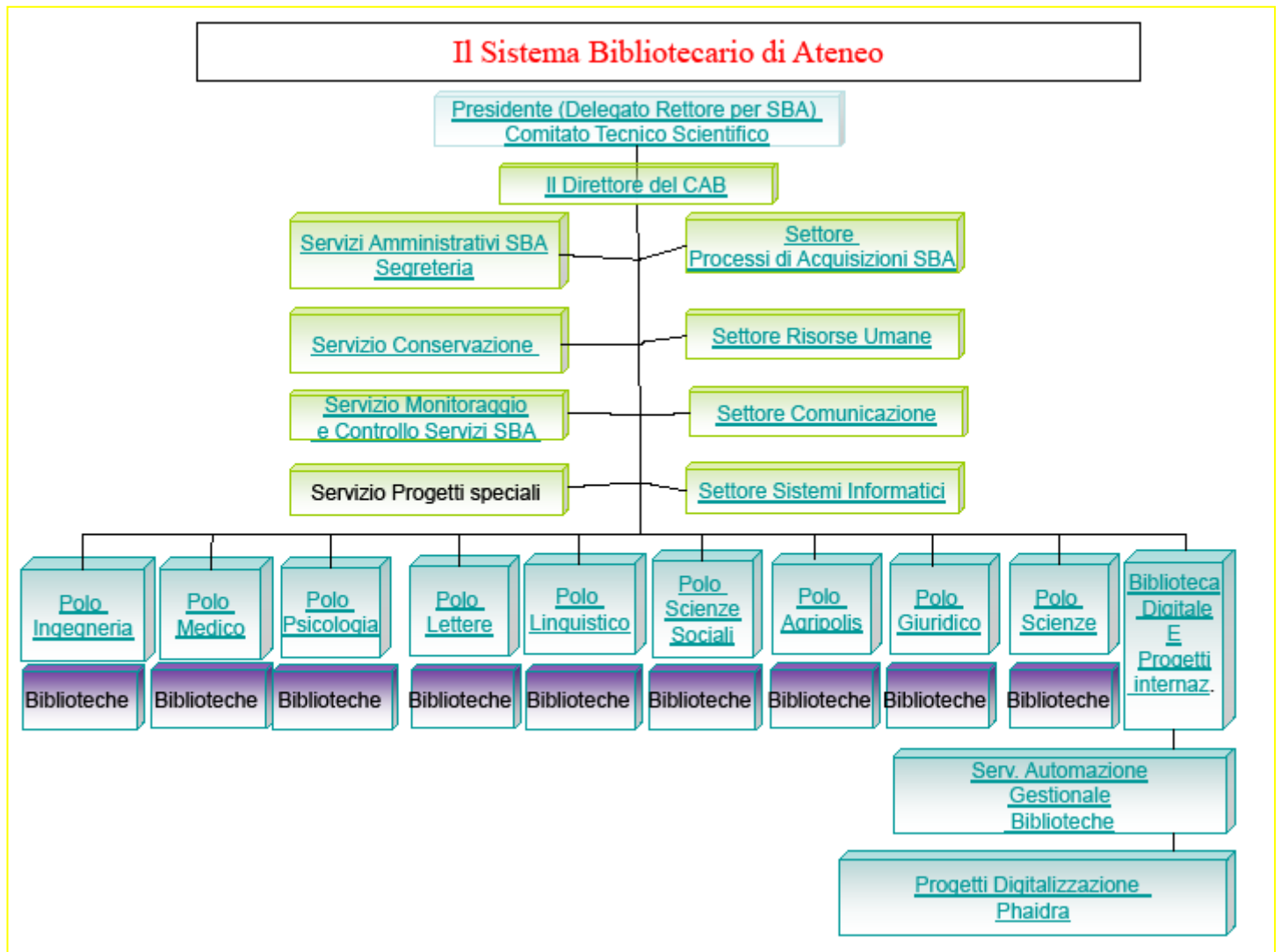
Allegato 1: Organigramma del Sistema Bibliotecario di Ateneo

Allegato 2: Elenco Biblioteche

Allegato 3: Tabella Prestito

Allegato 4: Sanzioni

ORGANIGRAMMA DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEIO



**Elenco delle biblioteche che garantiscono l'orario di apertura minimo dal lunedì al giovedì
dalle ore 9.00 alle 18.00, il venerdì dalle ore 9.00 alle 14.00.**

Per gli orari effettivi consultare i siti web delle singole biblioteche

Polo delle discipline letterarie, linguistiche e pedagogiche

Biblioteca Maldura
Biblioteca di Scienze dell'Educazione

Polo Giuridico

Biblioteca di Diritto Pubblico, Internazionale e Comunitario
Biblioteca di Diritto Privato e Critica del Diritto - Diritto privato e diritto del lavoro

Polo di Ingegneria

Biblioteca Centrale di Ingegneria

Polo di Legnaro

Biblioteca di Agripolis "Pietro Arduino"

Polo di Lettere

Biblioteca di Filosofia
Biblioteca di Storia
Biblioteca di Storia delle Arti visive e della Musica

Polo di Medicina

Biblioteca Medica "Vincenzo Pinali"

Polo di Psicologia

Biblioteca di Psicologia "Fabio Metelli"

Polo di Scienze, Farmacologia e Scienze Farmaceutiche

Biblioteca di Fisica e Astronomia - Sede di Astronomia
Biblioteca di Fisica e Astronomia - Sede di Fisica
Biblioteca Biologico-Medica "Antonio Vallisneri"
Biblioteca di Matematica
Biblioteca di Chimica "Cesare Pecile"
Biblioteca di Scienze del Farmaco - Via Marzolo

Polo di Scienze Sociali

Biblioteca di Scienze Politiche "Ettore Ancheri"
Biblioteca di Diritto Comparato "Ruggero Meneghelli"
Biblioteca di Scienze Statistiche
Biblioteca di Scienze Economiche e Aziendali
Biblioteca di Geografia
Emeroteca del Polo di Scienze Sociali "Ca Borin"

Servizio di prestito locale

In tabella sono indicati il numero e la durata dei prestiti per tipologia di utente e status di prestabilità "Prestabile" e "Non prestabile-Fondo di ricerca".

Status di prestabilità del libro a catalogo: "Prestabile"

Utenti istituzionali		numero prestiti per Polo	durata prestito	rinnovi per Polo	prenotazioni per Polo
	<i>studenti</i>	10	30 giorni	5	10
	<i>docenti, collaboratori, post lauream, personale tecnico-amministrativo</i>	20	60 giorni	5	20
Utenti esterni		5	30	2	2

Status di prestabilità del libro a catalogo: "NON prestabile - Fondo di ricerca"

utenti istituzionali		numero prestiti	durata prestito	rinnovi	prenotazioni
	<i>docenti titolari di fondi di ricerca</i>	illimitato	3 anni	possibili ogni 3 anni	non previste

Ritiro dei libri prenotati: l'utente viene avvisato con telefonata o e-mail della disponibilità dei libri prenotati ed ha tre giorni di tempo per recarsi in biblioteca a registrare il prestito.

SANZIONI

Il mancato rispetto di impegni e doveri previsti dalla Carta dei Servizi può comportare delle sanzioni, come specificato nella tabella.

	Sanzione
Ritardo nella restituzione dei prestiti da parte di studenti e utenti esterni	<ul style="list-style-type: none"> All'utente vengono concessi 3 giorni di tolleranza dalla data di scadenza del prestito, dopo i quali viene sospeso dal servizio di prestito e rinnovo nel Polo; dopo la restituzione del prestito rimarrà sospeso dal servizio per un periodo uguale al numero dei giorni di ritardo. Nei casi estremi l'utente moroso può essere sospeso dal servizio di prestito per tutto il Sistema Bibliotecario d'Ateneo.
Mancata restituzione per smarrimento o furto <i>(Compilare modulo M06 Risarcimento per danni o smarrimento di materiale bibliografico)</i>	<ul style="list-style-type: none"> Libri/riviste in commercio: l'utente deve acquistare un'altra copia del libro/rivista oppure rimborsarne il costo. Libri/riviste non più in commercio: l'utente ne rimborsa il valore indicatogli dalla biblioteca.
Libri/riviste danneggiati <i>(Compilare modulo M06 Risarcimento per danni o smarrimento di materiale bibliografico)</i>	<ul style="list-style-type: none"> Se il danno subito può essere riparato con una nuova legatura e/o un restauro, l'utente ne rimborsa il costo come indicatogli dalla biblioteca. Se il danno non può essere riparato, vedi "Mancata restituzione".
Comportamenti scorretti	<ul style="list-style-type: none"> L'utente viene convocato per iscritto, specificando la motivazione, dal coordinatore scientifico e dal responsabile della biblioteca o dal coordinatore del Polo, in base alle convenienze. Costoro, valutato il caso, potranno decidere la sospensione dell'utente da uno specifico servizio o da tutti i servizi per un tempo stabilito. Nei casi più gravi, se l'utente è uno studente, si procederà come previsto dall'art. 29 del Regolamento delle carriere degli studenti.

MODULI

M01 Richiesta di iscrizione al Sistema Bibliotecario di Ateneo per utenti esterni

M02 Reclami/Suggerimenti

M03 Richiesta di prestito intrateneo

M04 Richiesta di prestito interbibliotecario per utenti esterni

M05 Richiesta di fornitura di articoli di riviste / parti di libro per utenti esterni

M06 Risarcimento per danni o smarrimento di materiale bibliografico

Richiesta di iscrizione al Sistema Bibliotecario di Ateneo per utenti esterni

La compilazione dei dati personali contrassegnati da asterisco (*) è indispensabile per essere ammessi alla fruizione dei servizi.

Il/la sottoscritto/a

Cognome* _____ Nome* _____

residente in* _____

città* _____ cap _____

nat... il* ___ / ___ / ___ a* _____

Stato (se diverso dall'Italia) _____

documento di identità e numero* _____

codice fiscale* _____

cellulare* _____ telefono _____

email* _____

indirizzo a cui inoltrare comunicazioni (se diverso da quello di residenza):

chiede di essere ammesso alla fruizione dei servizi delle biblioteche dell'Ateneo.

Si impegna, con la sottoscrizione della presente, ad accettare le norme del Regolamento del Sistema Bibliotecario di Ateneo, nonché le indicazioni contenute nella Carta dei Servizi del Sistema Bibliotecario e le Linee guida per l'utilizzazione delle risorse informatiche (<http://www.unipd.it/regole-lutilizzo-risorse-informatiche>).

(spazio riservato alla biblioteca)

NUMERO TESSERA

Informativa ex art. 13 D.lgs. 196/2003

Gentile Signore/a

desideriamo informarLa che il D.lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali") prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.

Secondo la normativa indicata, tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

Ai sensi dell'articolo 13 del D.lgs. n. 196/2003, pertanto, Le forniamo le seguenti informazioni:

1. I dati da Lei forniti verranno trattati per rendere possibile l'accesso ai servizi delle Biblioteche del Sistema bibliotecario.
2. Il trattamento sarà effettuato in modalità informatizzata.
3. Il conferimento dei dati è obbligatorio per accedere alle Biblioteche dell'Ateneo. Il rifiuto di fornire tali dati comporterà il divieto di accesso alle Biblioteche del Sistema bibliotecario.
4. I dati non saranno oggetto di diffusione; potranno essere comunicati ad altri soggetti solo nell'ambito delle norme vigenti.

L'interessato/a _____

Per la biblioteca _____

BIBLIOTECA

POLO DI

DATA

Reclami / suggerimenti

Dati personali

Cognome, Nome

e-mail

(per gli utenti istituzionali: nome.cognome@unipd.it / nome.cognome@studenti.unipd.it)

Tel. o cell.....

Tipo utente: [] docente/ricercatore/collaboratore/post lauream [] studente [] PTA [] utente esterno

Descrizione della situazione

.....

.....

.....

.....

Reclami

<input type="checkbox"/> Procedure poco chiare	<input type="checkbox"/> Scarsa cortesia del personale
<input type="checkbox"/> Informazioni, segnaletica insufficienti/poco chiare	<input type="checkbox"/> Strutture, attrezzature non adeguate
<input type="checkbox"/> Mancato rispetto dei diritti dell'utente	<input type="checkbox"/> Spazi insufficienti
<input type="checkbox"/> Carente disponibilità di documenti in consultazione	<input type="checkbox"/> Cattivo stato di conservazione della documentazione
<input type="checkbox"/> Mancato rispetto degli standard previsti dalla Carta dei Servizi	<input type="checkbox"/> Altro (specificare)

Suggerimenti

.....

.....

.....

.....

✕

Ricevuta per l'utente

Reclamo o suggerimento presentato in data _____

Firma del ricevente in biblioteca _____

Richiesta di prestito intrateneo

Cognome*, Nome

Numero matricola

telefono

cellulare*.....

e-mail istituzionale*.....

- Docente, ricercatore, collaboratore alla ricerca riconosciuto dall'Ateneo
- Personale tecnico amministrativo Università di Padova
- Studente autorizzato, come indicato nella Carta dei servizi

VOLUME DA RICHIEDERE

Titolo*.....

Autore*.....

Editore.....

Anno *.....

Collocazione

Biblioteca *.....

Data.....

Firma.....

I dati contrassegnati con * sono obbligatori

Richiesta di prestito interbibliotecario per utenti esterni

(da consegnare all'Ufficio Centrale Prestito Interbibliotecario, c/o Biblioteca di Scienze Statistiche - via C. Battisti, 241/243 - Padova - tel. **0498274105/4108** - fax. 0498274100 – e-mail: ill@stat.unipd.it)

Io sottoscritto.....

Numero tessera

telefono cellulare.....

e-mail (solo se consultata regolarmente).....

Preferisco essere ricontattato: VIA SMS VIA E-MAIL

Chiedo che venga inoltrata a mio nome la presente richiesta di prestito interbibliotecario.

VOLUME DA RICHIEDERE

Titolo.....

Autore

Editore.....

Anno.....

- Autorizzo la richiesta di altra edizione.
- Autorizzo l'inoltro della richiesta di prestito all'estero.

Il servizio prevede una tariffa di 3.00 €, che non verrà restituita in caso di esito negativo, oltre al rimborso delle spese sostenute (6.50 € per volumi provenienti dall'Italia, 13.50 € per volumi provenienti dall'estero).

Il materiale è utilizzabile unicamente a scopo di studio. Il richiedente si assume ogni responsabilità per l'uso che ne sarà fatto, essendo vietata qualsiasi successiva riproduzione o pubblicazione per uso commerciale o per altro scopo, secondo quanto stabilito dalla normativa sul diritto di autore (Legge 22 aprile 1941 n. 633, Legge 22 maggio 1993 n. 159 e successive modifiche).

Accetto le regole e le modalità di erogazione del servizio e mi impegno a rispettarle.

Data.....

Firma.....

BIBLIOTECA POLO.....

Richiesta di fornitura di articoli di riviste per utenti esterni

Richiesta del .. / .. /			Evasa il .. / .. /	
Cognome e Nome				
Recapito e-mail			Tel.	
Numero tessera			N° richiesta	
Si autorizza la biblioteca al trattamento dei dati personali in conformità alla legislazione vigente.				
Titolo del periodico _____				
Anno	Volume	Fascicolo	Da pag.	a pag.:
Primo Autore:				
Titolo dell'articolo:				

<p><i>La richiesta impegna tacitamente l'utente ad un uso personale delle riproduzioni ad esclusivo scopo di studio o di ricerca, escludendo ogni successiva riproduzione e/o pubblicazione a fini commerciali, nel rispetto della normativa a tutela del diritto d'autore, ai sensi del comma 3 dell'art. 68 della Legge 633/41 e successive modifiche o norme collegate.</i></p>				
Autorizzo un eventuale costo aggiuntivo fino a €			si : no:	
Rimborso fisso: 3.00 €	Costi fornitore:		Resta da pagare:	
Richiesta ritirata dall'operatore			Disponibile dal .. / .. /	

N.B.: Anche in caso di esito negativo il rimborso fisso è dovuto

BIBLIOTECA POLO.....

Richiesta di fornitura di parti di libro per utenti esterni

Richiesta del .. / .. /			Evasa il .. / .. /	
Cognome e Nome				
Recapito e-mail			Tel.	
Numero tessera			N° richiesta	
Si autorizza la biblioteca al trattamento dei dati personali in conformità alla legislazione vigente.				
Autore e Titolo: _____				
Luogo e anno di edizione			Da pag.	a pag.:
Titolo del saggio: _____				

<p><i>La richiesta impegna tacitamente l'utente ad un uso personale delle riproduzioni ad esclusivo scopo di studio o di ricerca, escludendo ogni successiva riproduzione e/o pubblicazione a fini commerciali, nel rispetto della normativa a tutela del diritto d'autore, ai sensi del comma 3 dell'art. 68 della Legge 633/41 e successive modifiche o norme collegate.</i></p>				
Autorizzo un eventuale costo aggiuntivo fino a €			si : no:	
Rimborso fisso: 3.00 €	Costi fornitore:		Resta da pagare:	
Richiesta ritirata dall'operatore			Disponibile dal .. / .. /	

N.B.: Anche in caso di esito negativo il rimborso fisso è dovuto

Risarcimento per danni o smarrimento di materiale bibliografico

Io sottoscritto/a _____

Numero matricola / tessera _____

dichiaro che

- restituisco danneggiato
- non sono in grado di restituire

il libro/rivista.....

..... preso in prestito.

Scelgo di:

1. acquistare personalmente una copia sostitutiva da consegnare in biblioteca entro 30 gg.;
(Possibile solo nel caso in cui il documento sia ancora in commercio)
2. di rimborsare la cifra indicata dalla biblioteca.

Padova

Firma dell'utente.....

A cura della Biblioteca

- Il prestito a nome dell'utente è stato scaricato da Aleph;
- L'utente ha scelto di acquistare una copia sostitutiva;
 - consegna la nuova copia in data
(da compilarsi quando l'utente consegna in biblioteca la nuova copia)
- L'utente ha scelto di rimborsare la cifra indicata dalla biblioteca;
 - Versa euro e gli viene rilasciata ricevuta Aleph; la biblioteca provvede ad:
 - a. acquistare una copia dell'opera/documento
 - b. acquistare un'opera/documento alternativo
 - c. inviare in legatoria il documento per il restauro

Padova

Firma leggibile del/la bibliotecario/a.....

www.unipd.it

