

## Carta dei Servizi

La Biblioteca di area Scientifica

La carta dei servizi definisce tutti i servizi che la Biblioteca si impegna ad erogare, le loro modalità d'uso, le forme di controllo e le tipologie di utenza accreditate, garantendo un livello di alta qualità.

1

### Orari di apertura

La Biblioteca di Area Scientifica svolge il seguente orario di apertura all'utenza:  
da lunedì a venerdì: 8.30 – 20.00  
sabato : 9.00 – 13.00

Il calendario delle festività è fissato ufficialmente dall'Università. Eventuali modifiche sono comunicate agli utenti tramite i canali istituzionali.

La Biblioteca di Area Scientifica si impegna a rispettare la regolarità e la continuità del servizio; cambiamenti o interruzioni sono annunciati e motivati preventivamente.

La Biblioteca chiude almeno due settimane l'anno per il riordino del materiale librario, indicativamente durante il mese di agosto.

### Il patrimonio bibliografico

La Biblioteca di Area Scientifica eccelle per una qualificata e rappresentativa scelta di risorse digitali (riviste elettroniche, e-book e banche dati online) ad alta specializzazione.

La collezione libraria copre gli ambiti disciplinari della chimica, fisica, scienza dei materiali, scienze ambientali e nanotecnologie, oltre alla scienza dell'informazione, informatica e sistemi multimediali. Le monografie sono collocate a scaffale aperto, in ordine tematico secondo la classificazione decimale Dewey; le riviste sono collocate a deposito.

Di particolare interesse per il patrimonio cartaceo è il **Fondo Montefibre**, donato dallo stabilimento Montefibre S.p.A. di Marghera.

E' composto da 708 monografie, 35 periodici ed opere in continuazione vertenti su: scienza dei materiali (polimeri, fibre, tecniche analitiche), ingegneria chimica, studio degli impianti e dei processi tecnici.

### Gli utenti

Gli utenti della biblioteca sono individuati sulla base della Carta dei Servizi del Sistema bibliotecario di Ateneo, che riconosce due tipologie generali:

- gli utenti istituzionali, cioè coloro che a qualunque titolo instaurano un rapporto formale con l'Ateneo per motivi di didattica o di ricerca e comunicano i propri dati agli uffici dell'Ateneo, potendo in questo modo fruire anche dei servizi bibliotecari;
- gli utenti esterni, cioè coloro che sono interessati ai servizi bibliotecari dell'Ateneo, a titolo personale o attraverso forme convenzionali, e sul piano operativo comunicano i propri dati al Sistema bibliotecario per poter fruire dei suoi servizi.

All'interno di queste due tipologie, al fine dell'erogazione dei servizi, sono individuate ulteriori categorie specifiche di utenti; tali categorie accedono al singolo servizio come indicato nel paragrafo ad esso dedicato nella presente Carta dei Servizi.

## **I servizi della Biblioteca**

La biblioteca offre i seguenti servizi:

- Informazioni e orientamento
- Consultazione in sede
- Consultazione in sede delle risorse elettroniche
- Prestito locale
- Prestito intra-ateneo
- Prestito dispositivi
- Consulenza bibliografica
- Fornitura articoli di riviste
- Prestito interbibliotecario
- Servizio di stampa, riproduzione e scannerizzazione
- Prenotazione sale studio di gruppo
- Learning Center
- Corsi di formazione all'utenza
- Proposte di acquisizione documenti
- Deposito oggetti personali

Per i servizi che coinvolgono biblioteche partner i tempi di risposta sono dipendenti anche dalla loro disponibilità.

## **Orario dei servizi**

Tutti i servizi vengono erogati fino a 15 minuti prima della chiusura della biblioteca, salvo dove diversamente indicato.

## **Accesso ai servizi**

L'accesso alla biblioteca avviene con la carta multiservizi o, per alcune categorie di utenti, tesserino equivalente. La prima viene rilasciata dall'università, il secondo dalle biblioteche, dietro richiesta dell'utente che disponga di account unive attivo.

Gli utenti che fossero sprovvisti, anche temporaneamente, di carta multiservizi o equivalente possono richiedere un pass giornaliero di accesso alla biblioteca, rilasciato al bancone del prestito previa consegna di un documento di identità. Il pass giornaliero deve essere riconsegnato al termine della giornata. Il pass giornaliero non consente l'accesso al servizio di stampe e fotocopie; se l'utente a cui è stato rilasciato non è utente istituzionale, non consente l'accesso al prestito.

Gli utenti esterni che prevedono una frequentazione non occasionale della biblioteca possono richiedere un pass annuale compilando l'apposito modulo. Il pass annuale consente l'accesso al servizio di stampa, fotocopie e prestito.

## **Informazioni e Orientamento**

Il personale bibliotecario assiste gli utenti dando informazioni e fornendo supporto per un ottimale utilizzo dei servizi bibliotecari, sia di sede che di Sistema.

## **Consultazione**

La consultazione di materiale bibliografico cartaceo della biblioteca avviene durante l'orario di apertura ed esclusivamente nelle due sale di lettura al 1. e 2. piano. Sono a disposizione dell'utenza dei pc per accedere al catalogo di Ateneo e alle risorse elettroniche.

Le collezioni cartacee sono collocate in parte a scaffale aperto e organizzate per disciplina, in parte a scaffale chiuso.

Le collezioni a scaffale chiuso comprendono i volumi poco consultati e periodici conservati in deposito, nonché i libri del Fondo Montefibre. Tali documenti sono richiesti al personale, previa compilazione di apposita scheda, che provvederà al prelievo dai depositi in orario prestabilito, 2 volte al giorno; alla riconsegna dei materiali, il personale provvederà all'annullo e archiviazione della richiesta.

Gli utenti istituzionali possono richiedere la riproduzione di articoli da periodici conservati in deposito inviando la richiesta all'indirizzo [prestibas@unive.it](mailto:prestibas@unive.it). Gli articoli verranno inviati entro il giorno lavorativo successivo alla richiesta.

Gli utenti che imbrattano, strappano o danneggiano in qualsiasi modo un'opera in consultazione possono essere sospesi dall'accesso alla Biblioteca e sono tenuti a riacquistare l'opera danneggiata o a ripristinarne lo stato esistente nelle forme stabilite dalla Direzione della Biblioteca di Area Scientifica.

### Consultazione in sede delle risorse elettroniche

La Biblioteca offre l'accesso alle risorse elettroniche in Ateneo attraverso i dispositivi personali che gli utenti istituzionali possono configurare per la connessione alla rete wi-fi, con tavoli dotati di alimentazione elettrica.

Mette inoltre a disposizione per la consultazione delle risorse elettroniche alcune postazioni fisse e dei dispositivi portatili. I dispositivi portatili possono essere richiesti presso il banco prestito, previa compilazione dell'apposita scheda con l'accettazione delle norme d'uso. Alla restituzione il supporto deve avere la memoria svuotata dei documenti caricati durante l'utilizzo, essere completo in tutte le sue parti, perfettamente funzionante ed integro.

### Prestito locale

Il prestito locale permette di portare all'esterno della Biblioteca i documenti ammessi al prestito, secondo i diritti della categoria utente di appartenenza.

**Orario** : dalle 8.30 alle 17.45 dal lunedì al venerdì

I materiali di norma esclusi dal prestito sono:

- Periodici
- Libri rari o di pregio
- Libri di testo in copia unica o prima copia
- Dizionari ed Enciclopedie
- Opere in continuazione
- Materiali multimediali

Il prestito è erogato secondo le norme sintetizzate nella seguente tabella:

n.	categoria utente	prestito locale		
		quantità	durata	proroga
1	studenti dell'Ateneo iscritti ai corsi di Laurea e Laureati dell'Ateneo fino a 1 anno dalla data di laurea;	5	30	1 per 30 gg
2	PTA, ricercatori, docenti, docenti a contratto non afferenti all'area scientifica , assegnisti, iscritti a dottorati o master, collaboratori ed esperti linguistici, cultori della materia	10	90	1 per 90 gg
	Docenti e ricercatori afferenti all'area scientifica	20	180	1 per 180 gg
3	dottorandi interateneo, alumni, membri di progetti dell'Ateneo	10	30	1 per 30 gg
4	studenti Erasmus, studenti Harvard Summer School, utenti esterni, iscritti al Polo VEA	2	30	NO

La durata del prestito locale per i libri della sezione LT (libri di testo) è di 15 gg., senza rinnovo o possibilità di proroga; la prima copia di ogni libro della medesima sezione è invece riservata alla sola consultazione.

Il prestito è personale e non trasferibile.

E' possibile prenotare un volume già in prestito, con riserva del volume per tre giorni a favore di chi lo ha prenotato. Le operazioni di proroga o prenotazione possono essere svolte in autonomia dall'utente a partire dalla propria area personale nel Catalogo di Ateneo oppure possono essere richieste al personale della distribuzione tramite e-mail all'indirizzo dedicato.

Cinque giorni prima della scadenza l'utente verrà avvisato dell'imminente scadenza tramite e-mail inviata alla sua casella di posta istituzionale. A partire da questo periodo fino al giorno della scadenza potrà prorogare il prestito dalla propria area personale, se non si tratta di libri in sezione LT o prenotati da altro utente. A partire dal giorno di scadenza riceverà una mail con la richiesta di restituzione.

La sanzione per la mancata restituzione consiste nella sospensione dal servizio per un periodo pari a quello di ritardo e si applica a partire dal quinto giorno dalla scadenza del prestito.

La mancata restituzione del documento dopo tre solleciti via e-mail comporta la sospensione totale dal servizio con segnalazione alle biblioteche del Polo SBN.

In caso di smarrimento o mancata restituzione, il volume deve essere riacquistato da chi lo ha perduto o sostituito in altra forma secondo quanto stabilirà la Direzione della Biblioteca di Area Scientifica.

La mancata restituzione di un documento comporta la non idoneità di accesso alle sessioni di Laurea, così come concordato con le segreterie didattiche del Campus Scientifico.

Per i libri acquistati su fondi di ricerca da docenti o ricercatori, è concesso un prestito prolungato per la durata della ricerca non superiore ai tre anni. A partire dal quarto anno valgono le regole generali di prestito.

E' altresì concesso a docenti o ricercatori afferenti all'area scientifica un prestito prolungato per la durata di un anno, senza proroghe, per libri dichiarati necessari per attività didattiche o di laboratorio, per un numero non superiore a (10) volumi. Il prestito verrà autorizzato dalla direzione, a seguito di richiesta scritta.

### **Prestito dispositivi**

La biblioteca mette a disposizione alcuni dispositivi portatili per il prestito. Il prestito è consentito a tutti gli utenti istituzionali del Campus Scientifico (studenti, docenti e personale dei dipartimenti DAIS e DSMN). La durata del prestito è giornaliera (prestito breve) o di 30 giorni. (*servizio gratuito*)

**Orario prestito e restituzione dispositivi** : dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 17.45

Il dispositivo viene consegnato, previa compilazione dell'apposita scheda con l'accettazione delle norme d'uso, con batteria carica e memoria libera e completo di tutti i componenti. Alla restituzione il supporto deve avere la memoria svuotata dei documenti caricati durante il prestito, essere completo in tutte le sue parti, perfettamente funzionante ed integro.

In caso in cui il dispositivo non sia restituito nelle condizioni in cui era stato consegnato è fatto obbligo all'utente di fornire un nuovo supporto con pari caratteristiche tecniche, previo accordo con la Biblioteca.

In caso di smarrimento, il dispositivo deve essere riacquistato da chi lo ha perduto e sostituito con uno che abbia caratteristiche tecniche pari o superiori rispetto a quello smarrito.

In caso di ritardo nella restituzione, la sanzione consiste nella sospensione dal servizio per un periodo pari a quello di ritardo e si applica a partire dal quinto giorno dalla scadenza del prestito.

La mancata restituzione del dispositivo dopo tre solleciti via e-mail comporta la sospensione totale da tutti i servizi di biblioteca fino alla restituzione del dispositivo e la notifica al Dirigente del Sistema bibliotecario di Ateneo perché si provveda al recupero per le vie legali. La mancata restituzione da parte di uno studente di un dispositivo comporta inoltre la segnalazione alla Segreteria didattica del Campus Scientifico e la richiesta di non idoneità di accesso alle sessioni di Laurea fino alla restituzione del bene.

## **Consulenza bibliografica (reference)**

La consulenza bibliografica per temi di ambito scientifico è accessibile alle seguenti categorie di utenti: studenti dell'Ateneo iscritti ai corsi di Laurea e Laureati dell'Ateneo fino a 1 anno dalla data di laurea, PTA, ricercatori, docenti, docenti a contratto, assegnisti, iscritti a dottorati o master, collaboratori ed esperti linguistici, alumni PREMIUM, membri di progetti dell'Ateneo, dottorandi interateneo, studenti Erasmus, studenti Harvard Summer School.

Personale esperto assiste gli utenti, previo appuntamento, nella ricerca in banche dati specializzate e nelle risorse online di Ateneo. *(servizio gratuito)*

## **Fornitura articoli da riviste**

Il servizio fornisce articoli di riviste o capitoli di libri non reperibili nelle collezioni locali ed è rivolto agli utenti istituzionali del Campus Scientifico, agli studiosi accreditati e ai centri di ricerca o biblioteche per i quali vige il regime di reciprocità convenzione e/o collaborazione.

Le richieste vengono inoltrate dagli utenti interni attraverso l'apposito modulo online. Le richieste da altre Biblioteche o Enti possono pervenire attraverso e-mail o circuito Nilde *(servizio gratuito in reciprocità)*.

## **Prestito e fornitura articoli intra-ateneo**

Il servizio permette agli utenti di categoria n. 2 (studenti post lauream dell'Ateneo, PTA, ricercatori, docenti, docenti a contratto, assegnisti, iscritti a dottorati o master, collaboratori ed esperti linguistici, cultori della materia) afferenti all'area scientifica di richiedere ad altre Biblioteche di Ca' Foscari libri, saggi contenuti nei libri e articoli di riviste non posseduti presso la Biblioteca di area Scientifica. *(servizio gratuito)*

## **Prestito interbibliotecario**

**Orario ritiro e consegna libri:** Lun – Ven dalle 9.00 alle 13.00.

Il servizio di prestito interbibliotecario in entrata permette di richiedere in prestito libri ad altre biblioteche, nel caso in cui questi non siano posseduti dalle Biblioteche di Ca' Foscari, ed è rivolto agli utenti istituzionali del Campus Scientifico. Le richieste vengono inoltrate dagli utenti interni attraverso l'apposito modulo online. E' previsto un contributo spese forfettario. I costi del servizio sono indicati sulla pagina web della Biblioteca. Il materiale potrà essere consultato nei locali della biblioteca o prestato all'utente in base alle indicazioni della biblioteca prestante. *(servizio con rimborso spese forfettario)*

Il servizio di prestito interbibliotecario in uscita viene svolto in reciprocità gratuita con le biblioteche di Università e di istituti di ricerca. Sono esclusi dal prestito interbibliotecario tutti i volumi di norma esclusi dal prestito, i libri di testo e i volumi acquistati da meno di un anno. *(servizio gratuito in reciprocità)*

## **Servizio di stampa, riproduzione e scannerizzazione**

Il servizio di stampa e riproduzione è erogato in modalità self-service e deve essere effettuato nel rispetto della normativa sul diritto d'autore. *(servizio tariffato)*

Per utilizzare le macchine multifunzione è necessario usare il badge multiservizi di Ca' Foscari che può essere caricato utilizzando la macchina apposita (Money Loader) posta in prossimità dei fotocopiatori.

Sempre utilizzando il badge multiservizi come sistema di riconoscimento, è possibile scannerizzare i propri documenti ed inviarli via e-mail. *(servizio gratuito)*

## **Corsi di formazione per gli utenti**

Lo scopo dei corsi è far conoscere agli utenti gli strumenti e servizi base ed avanzati della Biblioteca, al fine di consentire loro un approccio consapevole e autonomo alle risorse bibliografiche.

I corsi sono articolati in base all'utenza secondo la seguente tabella:

Categoria corso	Argomenti	Durata	Sede
Corso Studenti Triennale	Panoramica sulle risorse per la ricerca offerte dall'Ateneo: cartacee ed elettroniche, che tipo di risorse elettroniche (enciclopedie, ebook, periodici, banche dati); Tipologie di risorse. CerCa': struttura del portale di ricerca e suo utilizzo. Le principali banche dati e repertori: analisi e prove pratiche. Prova di idoneità (1CFU).	6 ore	Learning Center; in aula su richiesta
Corso Studenti Specialistica	Panoramica sulle risorse per la ricerca offerte dall'Ateneo: cartacee ed elettroniche, che tipo di risorse elettroniche (enciclopedie, ebook, periodici, banche dati); Tipologie di risorse. CerCa': struttura del portale di ricerca e suo utilizzo. Le principali banche dati e repertori: analisi e prove pratiche. Brevi cenni sulla citazione bibliografica e Impact Factor, H-Index. Prova di idoneità (1CFU).	6 ore	Learning Center; in aula su richiesta
Corso Dottorandi	Brevi cenni sulle risorse per la ricerca offerte dall'Ateneo. Tipologie di ricerca: uso del portale di Ateneo, CerCa', e delle principali banche dati e repertori. Analisi dei principali indicatori per la ricerca: Impact Factor ed H-Index. Cenni sull'Open Access e ARCA.	4 ore	Learning Center; in aula su richiesta

E' possibile organizzare su richiesta dei Docenti di Area Scientifica dei Corsi all'interno dei relativi insegnamenti con programmi personalizzati.

I corsi vengono pubblicizzati nelle pagine web della biblioteca e dello SBA.

### Proposte di acquisizione dei documenti

Personale e studenti del Campus Scientifico possono inviare proposte di acquisto di materiale bibliografico alla Biblioteca esclusivamente tramite l'apposito modulo online.

Le proposte verranno vagliate dal Consiglio di Biblioteca e dalla Direzione per valutarne la congruità e l'interesse rispetto al piano di sviluppo delle raccolte. Anche i libri acquistati con i fondi di ricerca passano al vaglio del Consiglio di Biblioteca e rientrano nel piano di sviluppo delle raccolte.

Gli utenti verranno avvisati via e-mail dell'accoglimento o del respingimento della proposta, con motivazione.

### Prenotazione sale studio di gruppo

Gli utenti istituzionali possono prenotare le sale messe a disposizione della biblioteca. La prenotazione avviene attraverso il modulo online e deve essere effettuata entro il giorno precedente la data prescelta.

In caso di disponibilità, il personale bibliotecario può autorizzare l'utilizzo della sala anche nella giornata stessa.

L'utente che effettua la prenotazione dovrà ritirare di persona le chiavi della sala, firmando in entrata e in uscita l'apposito registro; si impegna a rispettare l'orario di fine della prenotazione riconsegnando le chiavi 5 minuti prima e si rende responsabile della custodia delle chiavi e del mantenimento in buone condizioni della sala e delle sue attrezzature per il tempo della prenotazione.

La biblioteca considererà annullata la prenotazione dell'utente che non si presenti all'ora prenotata per il ritiro delle chiavi.

La biblioteca si riserva inoltre la possibilità di verificare l'utilizzo della sala ed eventualmente di intervenire sulle prenotazioni per garantire un equo utilizzo a tutti gli aventi diritto.

### Learning Center

Il Learning Center rappresenta l'evoluzione dell'attuale concetto di Biblioteca: da semplice deposito o luogo di erogazione di servizi bibliotecari a spazio universitario di educazione superiore in cui coincidono apprendimento, ricerca, sviluppo, innovazione; una piccola officina ad alto tasso tecnologico che offre servizi personalizzati di fabbricazione digitale in collaborazione con la Biblioteca Digitale, i Dipartimenti e le realtà del territorio.

**Attività del Learning Center:**

- Corsi di formazione agli utenti sull'uso della biblioteca e dei suoi strumenti
- Seminari che sfruttino le competenze e le risorse della biblioteca
- Didattica sperimentale con l'utilizzo di tecnologie offerte dal Learning Center
- Utilizzo delle attrezzature per ricerca e sperimentazione
- Incontri Università/territorio

**Attrezzature disponibili:**

- Lavagna multimediale
- 20 portatili
- Telecamera
- Proiettore
- Schermo
- Stampante a colori
- Stampante 3D

**Orario:**

dalle 8.30 alle 17.30 dal lunedì al venerdì

**Modalità di prenotazione:**

scrivere all'indirizzo [learningcenter.bas@unive.it](mailto:learningcenter.bas@unive.it) entro le ore 12.00 del giorno lavorativo precedente e attendere la conferma via email

La Direzione della biblioteca valuta inoltre le proposte di seminari o eventi e ne autorizza lo svolgimento purché collegati alle attività di biblioteca o dell'area scientifica; seminari ed eventi devono essere concordati almeno 15 giorni prima del loro svolgimento.

**Deposito oggetti personali**

La biblioteca mette a disposizione 60 armadietti controllati con tecnologia RFID per la custodia giornaliera degli effetti personali. Per accedere al servizio è necessario avere la carta multiservizi o tesserino equivalente. Gli utilizzatori sono responsabili del buon utilizzo degli armadietti.

Gli armadietti vanno liberati ogni sera, un quarto d'ora prima della chiusura della biblioteca. Il personale ritirerà gli oggetti lasciati negli armadietti oltre l'orario consentito.

**I diritti e doveri dell'utente**

Si veda la Carta dei Servizi del Sistema Bibliotecario di Ateneo (SBA):

<http://www.unive.it/media/allegato/SBA/carta-servizi-SBA.pdf>

**Approvazione e modifiche alla carta dei servizi**

La presente Carta dei servizi è deliberata dal Consiglio di Biblioteca su proposta della Direzione ed entrerà in vigore dopo l'approvazione del Consiglio del Sistema bibliotecario di Ateneo. Le modifiche alla Carta dei servizi vengono discusse e votate, a maggioranza, dal Consiglio di Biblioteca.

Per quanto non espressamente enunciato nella presente Carta dei Servizi, si fa riferimento alla Carta dei Servizi dello SBA.

Venezia, 21/7/2017