



Biblioteca di area economica “Gino Luzzatto”

UNIVERSITÀ CA' FOSCARI VENEZIA – SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEIO

Carta dei Servizi

Deliberata in Consiglio BEC il 09/02/2017 e in Consiglio SBA il 15 / 02 / 2017

Indice

1. Principi generali
2. Orario di apertura
3. Accesso alla Biblioteca
4. Categorie utenti
5. I servizi
 - 5.1. Consultazione in sede
 - 5.2. Prestito
 - 5.3. Servizio di fotocopie e stampa
 - 5.4. Servizi di orientamento
 - 5.5. Consulenza bibliografica
 - 5.6. Document Delivery (fornitura di documenti)
 - 5.7. Prestito interbibliotecario
 - 5.8. Proposte di acquisizioni
 - 5.9. Spazi riservabili e prenotabili
6. Informazioni e partecipazione
7. Approvazione e modifiche alla Carta dei Servizi

1. Principi generali

La Carta dei Servizi individua tutti i servizi che la Biblioteca di Area Economica (BEC) si impegna a fornire all'utenza, ne definisce le modalità di erogazione e le norme che regolano la loro fruizione, nel rispetto della Carta dei Servizi del Sistema Bibliotecario di Ateneo.

I servizi, nell'ambito delle modalità stabilite, sono assicurati con continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio saranno comunicate in modo chiaro e tempestivo, garantendo il massimo impegno per la riduzione del disagio e la ripresa dei servizi.

È garantita la partecipazione degli utenti allo sviluppo e al miglioramento dei servizi con la predisposizione di appositi strumenti atti a favorire l'interazione tra utenti e personale bibliotecario.

2. Orario di apertura

Gli orari della di apertura e di erogazione dei servizi vengono definiti dal Consiglio di Biblioteca e ne viene data informazione attraverso il sito web della Biblioteca e del Sistema Bibliotecario di Ateneo. Il calendario delle festività è fissato ufficialmente dall'Università. È prevista la chiusura durante il periodo natalizio e la stagione estiva al fine di poter effettuare un'attività di controllo e riordino del materiale documentario.

In caso di chiusura o di riduzione dell'orario di apertura della Biblioteca verrà data tempestiva comunicazione agli utenti attraverso avvisi cartacei affissi in Biblioteca e in Campus e la pubblicazione sul sito web della Biblioteca e sui social network.

3. Accesso alla Biblioteca

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 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 l'iscrizione annuale che consente l'accesso al servizio di stampa, fotocopie e prestito.

L'accesso alla biblioteca è consentito ai maggiorenni.

4. Categorie utenti

Il riconoscimento dei frequentatori è curato a due livelli:

- coloro che a qualunque titolo intrecciano un rapporto formale con l'Ateneo, per motivi di didattica o di ricerca, e quindi conferiscono i propri dati agli uffici dell'Ateneo, i quali filtrano, aggiornano e proteggono la consistenza dei dati stessi;
- coloro che sono interessati ai servizi di biblioteca dell'Ateneo, a titolo personale o attraverso forme convenzionali, e sul piano operativo conferiscono i loro dati al Sistema delle Biblioteche, che filtra, aggiorna e protegge i dati conferiti.

Al fine di soddisfare al meglio le diverse esigenze e uniformare la gestione dei diritti nei vari punti di servizio, sono individuate 4 categorie specifiche di utenti:

1. Studenti dell'Ateneo iscritti ai corsi di Laurea e Laureati dell'Ateneo fino a 1 anno dalla data di laurea;
2. Studenti post Lauream dell'Ateneo, PTA, Ricercatori, Docenti, Cultori della materia, dottorandi interateneo;

3. Alumni, membri di progetti dell'Ateneo (ad es. progetto Ambasciatori o altre specifiche convenzioni) che pur non appartenendo all'istituzione intrattengono con essa rapporti standard descritti in accordi o convenzioni;
4. Studenti Erasmus, studenti summer school, iscritti esterni, iscritti alle biblioteche del Polo VEA, ovvero coloro che hanno un interesse occasionale al rapporto con il Sistema delle Biblioteche di Ateneo.

I frequentatori che appartengono a più categorie sono riconosciuti nella categoria più favorevole.

5. I servizi

La Biblioteca offre i seguenti servizi:

1. consultazione in sede
2. prestito
3. servizio di fotoriproduzione e stampa
4. servizi di orientamento
5. consulenza bibliografica
6. document delivery (fornitura di documenti)
7. Prestito interbibliotecario
8. Proposte acquisizioni
9. Spazi riservabili e prenotabili

5.1 Consultazione in sede

La consultazione del patrimonio librario e documentale conservato nella Biblioteca di Area Economica è aperta a tutti gli utenti.

Parte della raccolta documentaria è collocata a scaffale aperto e quindi direttamente consultabile dai lettori. I periodici chiusi e le monografie non collocate a scaffale aperto sono conservati a magazzino. Per la consultazione di questo materiale è necessario compilare un apposito modulo disponibile anche sul sito web della biblioteca. Il materiale a magazzino si preleva più volte al giorno con le modalità e gli orari indicati sulla pagina web della Biblioteca.

Il materiale a scaffale chiuso va richiesto al personale, consultato in sala di lettura e riconsegnato al personale alla fine della consultazione.

Presso la sede della Biblioteca sono a disposizione delle postazioni PC per la consultazione del catalogo di Ateneo (OPAC) e di risorse elettroniche (periodici e banche dati).

5.2 Prestito

Il prestito è strettamente personale e non può essere effettuato a nome di terzi. Sono ammessi al servizio di prestito tutti gli utenti indicati al punto 4.

• Documenti esclusi dal prestito

Sono esclusi dal prestito i seguenti documenti:

- periodici
- libri di testo
- opere di consultazione
- opere particolarmente fragili o a rischio di danneggiamento
- opere pubblicate prima del 1850 o rare o di pregio
- materiale cartografico
- microfilm, media digitali e audiovisivi

La biblioteca si riserva di escludere dal prestito e dalla consultazioni singole opere o collezioni in base ad esigenze di servizio. Queste esclusioni saranno indicate a catalogo.

Per motivi didattici, scientifici o di trattamento amministrativo, la Direzione della Biblioteca potrà predisporre l'anticipata restituzione delle opere in prestito.

- **Numero di volumi, durata e rinnovo del prestito**

Il prestito segue lo schema seguente:

Categoria	N. voll.	Durata gg.	Proroga
1	5	30	1 per 30 giorni
2	10	90	1 per 90 giorni
3	10	30	1 per 30 giorni
4	2	30	No

La richiesta di proroga può essere fatta negli ultimi 5 giorni del periodo di prestito ed entro la scadenza. Può essere fatta autonomamente dall'utente accedendo alla propria area riservata del catalogo o contattando la Biblioteca via email, telefono o di persona

Gli utenti possono registrare un nuovo prestito di un volume già preso a prestito a partire dal giorno dopo la riconsegna del volume stesso

- **Prenotazioni**

Gli utenti possono prenotare libri temporaneamente non disponibili perché già in prestito. La prenotazione può essere fatta di persona, per telefono, tramite l'invio di una e-mail o attraverso la funzione del catalogo in linea, esclusivamente alla Biblioteca che possiede il libro.

I libri prenotati vengono tenuti da parte per quattro giorni lavorativi successivi alla data di restituzione.

- **Forme particolari di prestito**

Prestito per la ricerca (prestito prolungato)

Le monografie acquisite con i fondi per la ricerca scientifica possono essere date in prestito prolungato al titolare della ricerca stessa e ai componenti del suo gruppo di ricerca per un massimo di tre anni.

- **Sanzioni**

L'utente è tenuto a non prestare ad altri le opere ricevute a prestito, è responsabile della buona conservazione dei volumi presi in consultazione o a prestito, è tenuto a restituirli alla scadenza.

Gli utenti che non restituiranno i testi presi a prestito entro la data di scadenza dopo un periodo di grazia di 5 giorni e dopo aver ricevuto il secondo sollecito, sono sospesi dal servizio di prestito per un periodo pari a quello del ritardo.

I libri smarriti, danneggiati, comunque rovinati dovranno essere sostituiti a spese dell'utente. Se l'opera non è più in commercio, l'utente dovrà provvedere al risarcimento secondo le indicazioni fornite dalla Biblioteca.

5.3 Servizio di fotocoproduzione e stampa

Il servizio di riproduzione delle opere a stampa è a cura e a carico dell'utente. Sono esclusi dalla copia i volumi in cattivo stato di conservazione. Sono a disposizione dell'utente macchine fotocopiatrici funzionanti con tessere personali ricaricabili (Carta Multiservizi e tessera personale per gli utenti delle categorie 2 e 3 del punto 3). Il costo di una fotocopia è stabilito dal Sistema bibliotecario di Ateneo. I volumi possono essere fotocopiati per esclusivo uso personale e di studio, nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore (non si può fotocopiare oltre il 15% di ciascun volume o fascicolo di periodico, con l'esclusione delle opere non più presenti nei cataloghi editoriali).

È possibile fare scansioni di materiale non coperto da copyright e stampe dai propri dispositivi o dai terminali della biblioteca.

Al personale docente è concesso in maniera prioritaria un fotocopiatore all'interno della biblioteca.

5.4 Servizi di orientamento

- **Accoglienza e informazioni**

Il servizio è volto a fornire all'utenza tutte le informazioni necessarie per l'utilizzo della Biblioteca: consultazione, prestiti e prenotazioni, fotocopie, connessione dei computer portatili alla rete WI-FI, utilizzo spazi riservabili e prenotabili, reperimento materiale conservato a magazzino.

Il servizio fornisce inoltre una prima assistenza per la ricerca bibliografica, con indicazioni sull'utilizzo dei cataloghi, repertori e banche dati.

- **Corsi di istruzione all'utenza**

Durante l'anno la Biblioteca di Area Economica organizza corsi di istruzione all'utenza al fine di migliorare la conoscenza e l'uso dei servizi e delle risorse informative offerte dalla Biblioteca.

5.5 Consulenza bibliografica

Il servizio di consulenza bibliografica offre informazione e assistenza personalizzata per effettuare ricerche bibliografiche su cataloghi, banche dati, riviste elettroniche, siti internet.

Il servizio, disponibile su appuntamento, intende offrire un aiuto a chi sta per iniziare una ricerca bibliografica o una tesi oppure cerca informazioni e dati specifici per la propria attività di studio e di lavoro.

È possibile richiedere assistenza bibliografica anche a distanza, utilizzando un apposito modulo online nel sito della Biblioteca.

Il servizio è rivolto a tutti gli utenti istituzionali.

5.6 Document Delivery (fornitura di documenti)

La Biblioteca di Area Economica fornisce agli utenti che ne facciano richiesta articoli di periodici e capitoli di monografie non presenti nelle collezioni SBA, nel rispetto della norma vigente sul diritto d'autore.

- **Richieste di Document Delivery (DD) da parte degli utenti**

Hanno diritto di usufruire di questo servizio gli utenti istituzionali afferenti all'area economica.

- gli studenti potranno richiedere fino ad un massimo di 4 articoli al mese. Per i laureandi è prevista una deroga al numero indicato, inviando una richiesta, firmata dal relatore, al Direttore della Biblioteca.

- docenti, borsisti, dottorandi, specializzandi, contrattisti, assegnisti, cultori della materia: non è prevista alcuna limitazione nel numero delle richieste.

Le richieste dovranno essere inoltrate attraverso lo specifico modulo on-line presente nel sito web della biblioteca o per email o compilando il modulo cartaceo.

Le risposte alle richieste inviate saranno fornite, via mail, entro un massimo di 5 giorni lavorativi.

Il mancato ritiro dei documenti, entro 15 giorni dalla comunicazione, potrà comportare l'esclusione temporanea dal servizio di DD.

Il servizio è gratuito, qualora gli articoli forniti provengano da biblioteche con le quali c'è un regime di reciprocità e di collaborazione.

Nel caso in cui il servizio di DD della BEC non potesse reperire gli articoli richiesti attraverso la modalità sopraindicata, potrà rivolgersi a servizi specializzati a pagamento, previa informazione all'utente sui costi da sostenere e sui tempi di fornitura, a cui dovrà seguire l'autorizzazione dello stesso utente a poter procedere in questo senso.

- **Richieste di Document Delivery da parte di altre Biblioteche**

La fornitura dei documenti richiesti da altre biblioteche verrà svolta nell'ambito di rapporti di reciprocità gratuita.

Le Biblioteche dovranno inoltrare la richiesta per posta elettronica ai recapiti indicati sulla pagina web.

5.7 Prestito Interbibliotecario

La Biblioteca di Area Economica fornisce agli utenti che ne facciano richiesta libri non presenti nelle collezioni SBA, nel rispetto della norma vigente sul diritto d'autore.

- **Richieste di prestito interbibliotecario (ILL) da parte degli utenti della BEC**

Hanno diritto di usufruire di questo servizio gli utenti istituzionali afferenti all'area economica.

Le richieste possono essere inoltrate attraverso il modulo web o via email agli indirizzi indicati sulla pagina web della Biblioteca.

I costi del servizio sono indicati sulla pagina web della Biblioteca.

- **Richieste di Prestito interbibliotecario da parte di altre Biblioteche**

La fornitura dei volumi richiesti da altre biblioteche verrà svolta nell'ambito di rapporti di reciprocità gratuita o dietro rimborso spese.

Le Biblioteche dovranno inoltrare la richiesta per posta elettronica alla Biblioteca di Economia ai recapiti indicati sulla pagina web.

5.8 Proposte di acquisizioni

Gli utenti possono inviare proposte di acquisto di materiale bibliografico alla Biblioteca.

Le proposte verranno vagliate dal Settore gestione documenti della Biblioteca ed eventualmente dai referenti per le aree disciplinari individuati dal Consiglio di Biblioteca.

Gli utenti verranno contattati solo nel caso di non accoglimento della proposta o di impossibilità nel reperire il materiale richiesto.

Gli utenti verranno avvisati della disponibilità del materiale in biblioteca.

5.9 Spazi riservabili e prenotabili

La Biblioteca di Area Economica mette a disposizione agli utenti istituzionali spazi riservabili e prenotabili per motivi di studio. Gli spazi e le modalità per riservare e prenotare tali spazi sono indicate sul sito web della Biblioteca.

6. Partecipazione utenti

Suggerimenti, osservazioni o reclami vanno spediti o inviati via e-mail al Direttore della Biblioteca che risponde all'utente mediamente entro 1 giorno lavorativo dal ricevimento.

Non saranno presi in considerazione reclami anonimi.

7. Approvazione e modifiche della Carta dei servizi

La presente Carta dei Servizi viene deliberata dal Consiglio di Biblioteca su proposta della Direzione. Le modifiche alla Carta dei servizi vengono discusse e votate, a maggioranza, dal Consiglio di Biblioteca su proposta della Direzione o di un membro del Consiglio medesimo.

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