



Università
Ca' Foscari
Venezia



Sistema Bibliotecario di Ateneo

Carta dei Servizi

(aggiornata e approvata dal Consiglio SBA il 12 luglio 2023)

1. Informazioni generali

La Carta dei Servizi definisce i servizi offerti agli utenti del Sistema Bibliotecario di Ateneo (SBA).

I servizi si ispirano ai principi di sostenibilità, crescita culturale, riduzione delle disuguaglianze e coesione sociale.

Per assicurare la trasparenza e l'impegno di efficacia ed efficienza nei confronti dell'utenza, i servizi sono soggetti a monitoraggio secondo gli indicatori riportati nel *Service Level Agreement* del Sistema Bibliotecario, consultabile sul sito di Ateneo e aggiornato annualmente <https://www.unive.it/pag/10782/>

2. Il Sistema Bibliotecario di Ateneo (SBA)

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo (SBA) fornisce servizi a supporto della didattica, della ricerca e della terza missione dell'Università Ca' Foscari.

La descrizione del Sistema Bibliotecario, delle biblioteche e dell'ufficio amministrativo (sedi, contatti e orari) è disponibile sul sito SBA (www.unive.it/sba).

3. Orari

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo favorisce il diritto allo studio e all'accesso all'informazione scientifica attraverso un ampio orario di apertura che prevede l'accesso, in alcune sedi, fino alle ore 24 e nei fine settimana e alcune giornate festive.

Sul sito web vengono comunicati:

- variazioni di orario e chiusure delle sedi
- l'orario dei servizi se non coincide con l'orario di apertura della sede

4. Utenti

L'accesso alle biblioteche e ai servizi è consentito a:

- utenti **istituzionali**: studenti, docenti, collaboratori ed esperti linguistici, personale tecnico e amministrativo dell'Ateneo e tutti coloro che a qualunque titolo instaurano un rapporto formale con l'Ateneo, che fornisce loro credenziali per l'accesso
- utenti **esterni**: persone maggiorenni che sono interessate a usufruire dei Servizi del Sistema Bibliotecario e che hanno completato l'iscrizione e ottenuto le credenziali per l'accesso ai servizi.

5. Servizi

Alcuni servizi possono essere accessibili su prenotazione tramite applicativo indicato nel sito web del Sistema Bibliotecario. Le modalità specifiche della loro erogazione sono illustrate nelle pagine web delle biblioteche.

Per l'utilizzo di alcuni servizi può essere richiesto il badge di Ateneo o un tesserino equivalente erogato dall'Ateneo.

5.1 Accesso alle biblioteche

Cosa: consente di usufruire dei servizi presso una sede fisica

Chi: utenti istituzionali; utenti esterni a iscrizione completata

Come: l'accesso alle biblioteche avviene su prenotazione tramite applicativo nel quale l'utente si identifica con le credenziali fornite.

Gli utenti istituzionali devono avere con sé il badge di Ateneo; possono essere fornite tessere sostitutive giornaliere a utenti in attesa di nuovo badge o di un duplicato.

Gli utenti esterni si identificano tramite tessera nominale fornita al completamento dell'iscrizione oppure, per gli utenti IUAV, tramite il tesserino universitario appositamente attivato.

5.2 Servizi per utenti disabili

Cosa: in alcune biblioteche vengono garantite postazioni riservate e percorsi accessibili

Chi: utenti istituzionali con disabilità; utenti esterni con disabilità che abbiano completato l'iscrizione

Come: le sedi in cui sono presenti le postazioni, i percorsi e le modalità di utilizzo sono riportate nel sito web

5.3 Informazioni, orientamento, prima assistenza

Cosa: guida all'utilizzo corretto ed efficace dei servizi bibliotecari

Chi: tutti gli utenti

Come: in presenza o a distanza per telefono o e-mail (i contatti si trovano sul sito web)

5.4 Sale per lo studio collaborativo

Cosa: in alcune biblioteche sono presenti sale riservate allo studio collaborativo

Chi: utenti istituzionali

Come: l'utilizzo delle sale deve essere prenotato tramite apposito applicativo; le sedi in cui sono presenti ed eventuali limiti all'utilizzo sono riportate nel sito web

5.5 Consultazione in sede

Cosa: accesso al patrimonio librario a scaffale aperto e, su richiesta, ai documenti conservati a scaffale chiuso

Chi: utenti istituzionali e utenti esterni a iscrizione completata

Come: per consultare i documenti disponibili nelle sedi, occorre prenotare l'accesso tramite apposito applicativo.

Collocazioni e disponibilità del materiale sono visibili nel catalogo di Ateneo liberamente accessibile.

Il materiale a scaffale chiuso deve essere richiesto con anticipo e modalità che possono variare tra le sedi: il sito web e il personale forniscono tutte le informazioni.

5.6 Accesso alle risorse elettroniche

Cosa: utilizzo delle risorse elettroniche acquisite dall'Ateneo.

Chi: utenti istituzionali; utenti esterni a iscrizione completata (con limitazioni)

Come: tutti gli utenti possono accedere alle risorse dalle postazioni attrezzate delle biblioteche, prenotando l'accesso alla sede.

Gli utenti istituzionali e gli utenti esterni autorizzati possono inoltre accedere alle medesime risorse dall'esterno della rete di Ateneo o da dispositivi mobili tramite rete wi-fi. Alcune risorse sono accessibili con limitazioni in base ai vincoli imposti dalle norme contrattuali.

5.7 Consulenza bibliografica

Cosa: supporto nell'utilizzo degli strumenti di ricerca bibliografica, nel reperimento delle risorse più adatte alle varie esigenze informative e nella compilazione di bibliografie.

Chi: utenti istituzionali

Come: il servizio è svolto in presenza su appuntamento oppure a distanza tramite telefono, posta elettronica, piattaforme per videoconferenze. Per richiedere una bibliografia su un

argomento di ricerca è possibile anche utilizzare il modulo presente sul sito di Ateneo.

5.8 Supporto alla ricerca

Cosa: supporto nella pubblicazione, disseminazione e valorizzazione della produzione accademica dell'Ateneo; supporto alla redazione di documenti di programmazione di processi digitali (Data Management Plan)

Chi: docenti e ricercatori dell'Ateneo

Come: il servizio è svolto in presenza su appuntamento oppure a distanza tramite telefono, posta elettronica, piattaforme per videoconferenze

5.9 Formazione all'utenza

Cosa: incontri, seminari e laboratori di formazione per lo sviluppo di competenze sull'uso delle risorse del Sistema Bibliotecario

Chi: utenti istituzionali

Come: le iniziative di formazione all'utenza si svolgono

- in presenza
- da remoto in modalità sincrona, attraverso l'uso di strumenti di videoconferenza
- da remoto in modalità asincrona, attraverso la piattaforma Moodle.

Sul sito web sono descritti destinatari, contenuti e modalità di iscrizione di ciascun incontro, seminario o laboratorio.

5.10 Acquisizione di nuove risorse bibliografiche

Cosa: acquisizione di libri, periodici, banche dati e documenti di altro tipo per uno sviluppo coerente delle raccolte bibliografiche

Chi: utenti istituzionali

Come: le biblioteche acquisiscono nuove risorse nei limiti previsti dagli stanziamenti di bilancio e tenuto conto della coerenza delle raccolte e dell'analisi del fabbisogno.

Gli utenti istituzionali possono proporre l'acquisto di nuove risorse tramite modulo online; le richieste sono valutate dalle biblioteche nei limiti delle risorse disponibili.

Proposte di donazione di materiale bibliografico che provengano da Enti e privati cittadini sono valutate secondo i principi stabiliti nella Policy dei doni del Sistema Bibliotecario.

5.11 Prestito

Cosa: utilizzo dei documenti delle biblioteche all'esterno della struttura di appartenenza

Chi: utenti istituzionali ed esterni a iscrizione completata, con differenze a seconda della tipologia

Come: è necessario prenotare l'accesso alle biblioteche tramite applicativo per poter accedere al servizio.

Il servizio di prestito è disponibile tramite operatore oppure, in alcune biblioteche, tramite postazioni per l'auto prestito che consentono agli utenti di effettuare la procedura in autonomia.

L'ammissibilità al prestito e la disponibilità dei volumi sono visibili nel catalogo di Ateneo.

Numero di prestiti, durata e possibilità di proroga sono dettagliati nella tabella che segue

Tipologia utente	N. prestiti simultanei per biblioteca	Durata in giorni	N. proroghe ammesse
studenti dell'Ateneo iscritti ai corsi di Laurea e Laureati dell'Ateneo fino a 6 mesi dalla data di laurea	5	30	1
studenti post lauream dell'Ateneo, PTA, ricercatori, docenti, cultori della materia	10	90	1

dottorandi interateneo, alumni, membri di progetti dell'Ateneo (ad es. progetto Ambasciatori o altre specifiche convenzioni) che pur non appartenendo all'istituzione intrattengono con essa rapporti formali descritti in accordi o convenzioni	10	30	1
studenti Erasmus, studenti SIE School for International Education, utenti esterni	2	30	0

In caso di ritardo nella restituzione superiore a 5 giorni, l'utente viene sospeso dal prestito per un periodo pari al ritardo. La mancata restituzione dei libri in prestito dopo tre solleciti attiva la procedura di **sospensione totale dal servizio** fino alla restituzione del volume o di una copia identica a quella non restituita.

In caso di smarrimento, furto o danno del volume preso a prestito l'utente deve riacquistare una copia identica o, se non è possibile, contattare la biblioteca per concordare un diverso risarcimento.

Non sono normalmente ammessi al prestito:

- pubblicazioni periodiche
- opere di consultazione (dizionari, enciclopedie, bibliografie)
- libri di testo
- materiale raro e di pregio
- fondi speciali

5.6 Prestito notturno o a biblioteca chiusa

Cosa: prestito di volumi normalmente ammessi alla sola consultazione

Chi: docenti, ricercatori, studenti post lauream e PTA dell'Ateneo

Come: il prestito notturno deve essere registrato dagli operatori in servizio presso la sede; la restituzione è fissata al giorno successivo di apertura della biblioteca.

5.7 Prestito su fondi di ricerca

Cosa: prestito di volumi acquistati sui fondi di ricerca

Chi: personale dell'Ateneo titolare di fondi di ricerca

Come: docenti e ricercatori possono chiedere a una biblioteca di acquistare volumi a carico dei propri fondi di ricerca e averli in prestito per la durata della ricerca o per un massimo di 3 anni. Al termine del prestito, i volumi entrano a far parte del patrimonio della biblioteca.

5.8 Prenotazione di volumi in prestito ad altro utente

Cosa: riserva di un libro in prestito ad altro utente

Chi: utenti istituzionali; utenti esterni al completamento dell'iscrizione

Come: l'utente può prenotare un libro già in prestito ad altro utente tramite il catalogo del Polo o facendo richiesta alla biblioteca; al momento della restituzione, l'utente riceve un'e-mail di avviso e il volume viene riservato a suo nome per 5 giorni.

5.9 Servizio di riproduzione e stampa

Cosa: riproduzioni su carta (fotocopie) o su supporto digitale (scansioni); stampe da documenti digitali

Chi: utenti istituzionali e utenti esterni che abbiano con sé il badge personale

Come: il servizio si svolge in modalità self-service e l'utente è tenuto a rispettare la normativa sul diritto d'autore. Sono escluse dalla copia le opere rare, di pregio o in cattivo stato di conservazione.

La stampa è possibile dai terminali presenti in biblioteca e da dispositivi mobili.

Il servizio prevede l'uso del badge personale quale metodo di riconoscimento e pagamento (servizio tariffato a esclusione della scansione).

5.10 Prestito interbibliotecario attivo o in uscita (interlibrary loan)

Cosa: prestito di libri posseduti dalle biblioteche dell'Ateneo

Chi: biblioteche non dell'Ateneo (escluse quelle di Venezia)

Come: le biblioteche interessate possono inviare la richiesta tramite modulo online dal sito di Ateneo. In caso di indisponibilità del materiale verranno tempestivamente avvisate. Il servizio si svolge in reciprocità gratuita o con rimborso spese, da pagare secondo le modalità indicate nel sito.

5.11 Prestito interbibliotecario passivo o in entrata (interlibrary loan)

Cosa: prestito di libri posseduti da biblioteche esterne all'Ateneo

Chi: utenti istituzionali

Come: gli utenti possono richiedere tramite modulo online dal sito di Ateneo un libro non presente nelle biblioteche di Ca' Foscari o veneziane. È previsto un contributo spese.

5.12 Fornitura documenti attiva o in uscita (document delivery)

Cosa: fornitura di copia di documenti posseduti dalle biblioteche dell'Ateneo

Chi: biblioteche esterne all'Ateneo (escluse quelle di Venezia)

Come: le biblioteche interessate possono inviare la richiesta tramite modulo online dal sito di Ateneo. In caso di indisponibilità del materiale verranno tempestivamente avvisate.

Non verranno fornite riproduzioni oltre i limiti stabiliti dalla normativa sul diritto d'autore. Il servizio si svolge in reciprocità gratuita.

5.13 Fornitura documenti passiva o in entrata (document delivery)

Cosa: fornitura di copia di documenti posseduti da biblioteche non dell'Ateneo

Chi: utenti istituzionali

Come: gli utenti possono richiedere copia di documenti non presenti nelle biblioteche di Ca' Foscari o veneziane tramite modulo online dal sito di Ateneo, entro i limiti stabiliti dalla normativa sul diritto d'autore. Se non è possibile reperire la copia in reciprocità gratuita, le biblioteche procederanno con il servizio con rimborso spese solo dopo aver chiesto e ottenuto l'autorizzazione dell'utente.

6. Comunicazione con gli utenti

Le informazioni sono divulgate mediante

- il sito internet
- la comunicazione con il personale in sede, che fornisce informazioni e assistenza per la fruizione dei servizi
- la Carta dei Servizi
- i social network dell'Ateneo.

Gli utenti possono inoltrare reclami tramite il modulo online di Ateneo <https://apps.unive.it/reclami>.

Il Sistema Bibliotecario misura la soddisfazione degli studenti rispetto ai servizi erogati attraverso il questionario annuale; altri questionari o sondaggi possono essere proposti a singole categorie di utenti o per specifiche finalità allo scopo di ottenere il costante miglioramento della qualità dei servizi.

7. Diritti e doveri degli utenti

Gli utenti hanno **diritto di:**

- accedere ai servizi negli orari indicati ed essere informati di riduzioni o limitazioni con avvisi sul sito o nelle sedi
- avere informazioni chiare ed esaurienti su tempi e modalità di erogazione dei servizi
- accedere ai livelli superiori dell'organizzazione se non ricevono informazioni chiare
- conoscere il nome del loro interlocutore
- ottenere informazioni riguardanti il proprio rapporto con la singola biblioteca, quali ad esempio eventuali sospensioni, sanzioni o limitazioni nell'accesso ai servizi
- fruire dei servizi con continuità e stabilità compatibilmente con situazioni o obblighi

esterni indipendenti dal Sistema bibliotecario

- proporre suggerimenti su servizi e acquisti e presentare reclami
- avere risposte motivate a suggerimenti e reclami
- essere trattati in modo imparziale
- fruire dei servizi secondo la categoria più favorevole, nel caso in cui il servizio preveda trattamenti diversi e l'utente appartenga a diverse categorie

Gli utenti hanno il **dovere** di:

- fare un uso corretto e rispettoso di materiale, spazi e attrezzature
- utilizzare i beni librari con cura, sia all'interno che all'esterno delle strutture, senza usare matite, penne, pennarelli, evidenziatori e foglietti adesivi sui volumi delle biblioteche
- seguire le indicazioni del personale per l'utilizzo di materiali particolari (es. testi antichi, volumi fragili...)
- consumare cibo e bevande solo nelle aree consentite
- rispettare la quiete e le esigenze di studio degli altri utenti
- rispettare le indicazioni relative alla sicurezza e all'accessibilità degli spazi
- evitare di lasciare incustoditi effetti personali, per la perdita dei quali il Sistema Bibliotecario non risponde
- rispettare le norme, i regolamenti e le finalità del servizio cui accedono
- non forzare, per interessi personali o contingenti, le norme poste dall'Ateneo
- trattare personale e altri utenti con rispetto
- mantenere spazi e arredi nelle migliori condizioni di pulizia e decoro possibili ed evitare qualsiasi danno, anche dovuto a furto o incuria
- segnalare tempestivamente danni al patrimonio
- utilizzare la rete internet secondo le condizioni indicate dall'Ateneo e con comportamenti eticamente corretti e trasparenti
- rispondere dei beni che hanno in custodia in caso di furto o danno anche accidentale

Tutti i comportamenti non coerenti con le indicazioni contenute nella presente Carta dei Servizi saranno perseguibili secondo quanto previsto dalla legislazione universitaria e dai Regolamenti dell'Ateneo.