Carta dei servizi
Sistema Bibliotecario di Ateneo

Università di Verona

Versione del 28 agosto 2024

UNIVERSITÀ di VERONA

SOMMARIO

PRESENTAZIONE DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO 3

1. I valori che ci guidano 3

2. Come siamo organizzati 3

2.1 Staff 3

2.2 Comunicazione e trasparenza 4

2.3 Accessibilità 4

3. Destinatari 4

SERVIZI 4

1. Per accedere ai servizi bibliotecari 4

1.1 Credenziali GIA 4

1.2 Accesso alle risorse bibliografiche da rete esterna 4

1.3 App per mobile 4

2. Strumenti e servizi per la ricerca e la consultazione 4

2.1 Portale Universe per la ricerca bibliografica 4

2.2 Informazioni e ricerche bibliografiche 5

2.3 Servizio fotoriproduzioni 5

Il servizio Fotoriproduzioni è disponibile nelle biblioteche Frinzi, Meneghetti, Santa Marta e Zanotto, solo per il patrimonio bibliografico dell'Ateneo. È riservato all'utenza istituzionale. 5

2.4 Video tutorial e guide per gli utenti 5

2.5 Prenotazione del posto in biblioteca 5

2.6 Leganto per le bibliografie degli insegnamenti 5

3. Prestiti e fornitura di documenti in riproduzione 5

3.1 Prestito 5

3.2 Servizi interbibliotecari 6

3.3 Proposte di acquisto 6

4. Formazione degli utenti 6

5. Biblioteche e terza missione 6

5.1 Comunicazione esterna e Social media 6

5.2 Biblioteche e territorio 6

QUALITÀ DEL SERVIZIO 6

1. I NOSTRI IMPEGNI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO 6

2. L'alleanza con i nostri utenti 7
2.1 Ciò che garantiamo 7
2.2 Ciò che chiediamo per una proficua collaborazione 7
3. Monitoraggio e miglioramento della qualità dei servizi 7
4.Standard di qualità del servizio 8

PRESENTAZIONE DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO

1. I VALORI CHE CI GUIDANO

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno che il Sistema Bibliotecario stabilisce con l'utenza istituzionale e la cittadinanza tutta. Ne descrive i valori, la missione, i servizi, i fattori di qualità e rappresenta il punto di partenza per un dialogo costruttivo con il pubblico; il Sistema Bibliotecario agisce per un costante miglioramento, con il monitoraggio delle richieste e delle segnalazioni dell'utenza e con l'analisi periodica dei risultati raggiunti.

Il Sistema Bibliotecario è l'insieme coordinato della biblioteca centrale Arturo Frinzi, della biblioteca centrale Egidio Meneghetti e delle biblioteche specialistiche situate all'interno dei dipartimenti dell'Ateneo.

Le due biblioteche centrali offrono un orario di apertura delle proprie sale studio esteso su sette giorni, per l'utenza istituzionale e per i cittadini.

Nostra finalità prioritaria è garantire a tutti l'accesso alle risorse cartacee, digitali ed elettroniche per le esigenze della ricerca, della didattica, dell'amministrazione e dei cittadini.

2. COME SIAMO ORGANIZZATI

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo fa capo alla Direzione generale. Per una descrizione dell'organizzazione, per la logistica e per i contatti si rinvia al sito web.

Le biblioteche del Sistema Bibliotecario di Ateneo offrono servizi regolari e continui durante tutto il periodo di apertura. Eventuali interruzioni per le festività accademiche sono preventivamente segnalate nella sezione Avvisi delle biblioteche del sito web, in intranet MyUnivr e sui principali canali Social.

2.1 Staff

La coordinatrice del Sistema Bibliotecario è Daniela Brunelli

Le informazioni e i contatti relativi al personale in servizio presso il Sistema Bibliotecario sono disponibili sul sito web.

2.2 Comunicazione e trasparenza

La sezione del sito di Ateneo dedicata al Sistema Bibliotecario, costantemente aggiornata, contiene indicazioni utili sulla ricerca bibliografica, l'offerta dei servizi, l'organizzazione delle biblioteche centrali Frinzi e Meneghetti e delle biblioteche specialistiche che si trovano nei dipartimenti dell'Ateneo.

Vi sono pubblicati anche gli avvisi agli utenti.

2.3 Accessibilità

Le strutture bibliotecarie dell'Ateneo si ispirano ai principi dell'inclusività e non presentano, di norma, barriere architettoniche. La maggior parte dei servizi sono erogati da remoto; per esigenze di assistenza compilare il form Chiedi al Sistema Bibliotecario.

3. DESTINATARI

I servizi erogati dal Sistema Bibliotecario sono rivolti a tutta la comunità accademica e ai cittadini.

SERVIZI

I servizi sono disponibili gratuitamente per tutti i destinatari, salvo diversa indicazione.

1. PER ACCEDERE AI SERVIZI BIBLIOTECARI

1.1 Credenziali GIA

Per accedere ai servizi bibliotecari gli utenti devono essere registrati e abilitati in GIA

(Gestione delle Identità di Ateneo). In caso di mancata identificazione, è possibile verificare la propria iscrizione ai servizi.

1.2 Accesso alle risorse bibliografiche da rete esterna

Le risorse bibliografiche online in abbonamento dell'Ateneo sono accessibili solo se si è connessi tramite la rete dell'Università di Verona. Se si vuole accedere a queste risorse dall'esterno (casa, estero...) gli utenti istituzionali devono usare il servizio VPN, gestito dalla Direzione Informatica Tecnologie e Comunicazione.

1.3 App per mobile

Informazioni, link e modulistica relativi ai servizi delle biblioteche di Ateneo sono accessibili anche tramite la App dell'Università di Verona Univr App.

2. STRUMENTI E SERVIZI PER LA RICERCA E LA CONSULTAZIONE

2.1 Portale Universe per la ricerca bibliografica

UNIVERSE - University of Verona search è un portale per la ricerca bibliografica integrata che consente il recupero di documenti cartacei, elettronici e digitali.

Tramite un'unica maschera di ricerca si possono ottenere informazioni su libri e riviste disponibili presso le biblioteche dell'Università, si reperiscono citazioni bibliografiche, si accede al testo completo di e-book,

articoli, periodici elettronici e altri documenti digitali, si trovano i prodotti della ricerca scientifica all'Università di Verona archiviati in IRIS.

UNIVERSE è realizzato con design responsivo e si adatta ai dispositivi mobili.

2.2 Informazioni e ricerche bibliografiche

Il servizio Informazioni e ricerche bibliografiche offre agli utenti assistenza personalizzata per le ricerche bibliografiche o documentali su varie fonti di diversi formati e per tutti gli ambiti disciplinari. È attivo presso tutte le biblioteche dell'Ateneo, anche su appuntamento.

2.3 Servizio fotoriproduzioni

Il servizio Fotoriproduzioni è disponibile nelle biblioteche Frinzi, Meneghetti, Santa Marta e Zanotto, solo per il patrimonio bibliografico dell'Ateneo. È riservato all'utenza istituzionale.

2.4 Video tutorial e guide per gli utenti

Il Servizio Automazione e Supporto Informatico Biblioteche (SASIB) e lo staff delle biblioteche predispongono video tutorial e guide sull'uso di strumenti e risorse informative per l'utenza, pubblicati nelle apposite sezioni delle pagine web.

2.5 Prenotazione del posto in biblioteca

L'accesso e la permanenza nelle biblioteche Frinzi, Meneghetti, Santa Marta, Zanotto e Scienze Motorie possono avvenire esclusivamente con prenotazione online.

Si utilizza l'App Affluences che consente la scelta di una tra le postazioni rese disponibili.

2.6 Leganto per le bibliografie degli insegnamenti

Leganto è lo strumento che il Sistema Bibliotecario mette a disposizione di docenti, studenti e studentesse dell'Ateneo, rispettivamente per creare, gestire e per utilizzare le bibliografie degli insegnamenti.

Le liste dei testi in programma d'esame in Leganto comprendono i dati bibliografici e le informazioni sulla disponibilità per l'accesso ai documenti cartacei ed elettronici presenti nel patrimonio delle biblioteche.

L'accesso a Leganto per i docenti avviene dalla Dashboard della didattica nella intranet MyUnivr.

I bibliotecari e le bibliotecarie si occupano di verificare e rendere visibili le liste e, se necessario, provvedono all'acquisto delle risorse non disponibili presso il Sistema Bibliotecario di Ateneo. Agli studenti e alle studentesse è garantita la consultazione delle liste dei testi in programma d'esame tramite un link pubblicato sulle pagine web dei singoli insegnamenti sul sito Univr.

3. PRESTITI E FORNITURA DI DOCUMENTI IN RIPRODUZIONE

3.1 Prestito

Il prestito è offerto alla comunità accademica e gratuitamente a tutti i cittadini, secondo le procedure e le norme consultabili nelle descrizioni dei servizi, pubblicate sulle pagine web delle singole biblioteche.

Si considera unico il patrimonio bibliografico anche se ubicato in diverse sedi. Per agevolare l'utenza, dal portale Universe è possibile prenotare e far recapitare presso un'altra biblioteca dell'Ateneo a scelta libri e riproduzioni di articoli.

3.2 Servizi interbibliotecari

I servizi interbibliotecari procurano agli utenti documenti bibliografici in prestito (ILL-interlibrary loan) o in riproduzione (DD-document delivery) concessi da biblioteche ed enti culturali italiani e stranieri. Le richieste si effettuano online dal portale Universe.

Le biblioteche del Sistema Bibliotecario forniscono inoltre i propri materiali a biblioteche e centri di ricerca italiani e stranieri in ottica di reciprocità.

3.3 Proposte di acquisto

Il Sistema Bibliotecario acquista risorse bibliografiche anche su suggerimento degli utenti, previa verifica che le richieste siano in linea con gli indirizzi di ricerca e di didattica dell'Ateneo e nei limiti delle risorse disponibili. Il modulo per le proposte è disponibile sul portale Universe.

4. FORMAZIONE DEGLI UTENTI

Le biblioteche organizzano corsi sull'utilizzo delle risorse elettroniche. Per il calendario, i contenuti e le modalità d'iscrizione consultare le relative pagine web.

Sono disponibili anche risorse e attività sulla piattaforma e-learning di Ateneo.

Seminari sulla ricerca e la citazione bibliografica sono organizzati ricorrentemente in collaborazione con la Scuola di Dottorato.

5. BIBLIOTECHE E TERZA MISSIONE

5.1 Comunicazione esterna e Social media

Il Sistema Bibliotecario cura la comunicazione esterna tramite il sito web e attraverso i più diffusi canali Social.

5.2 Biblioteche e territorio

Il Sistema Bibliotecario si impegna nell'obiettivo della Terza missione attraverso relazioni dirette con il territorio e con tutti i suoi attori. Si organizzano cicli di incontri con l'autore, volti a far conoscere la produzione scientifica e gli argomenti di ricerca e di didattica promossi dai docenti dell'Ateneo.

Tali incontri sono aperti a tutti e possono essere svolti in cooperazione con altre istituzioni culturali cittadine, nel segno di una reciproca collaborazione Università-territorio. Inoltre, le biblioteche centrali Frinzi e Meneghetti offrono alcuni spazi espositivi per mostre bibliografiche, fotografiche e documentarie inerenti gli interessi disciplinari e le ricerche condotte all'interno dell'Ateneo.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

1. I NOSTRI IMPEGNI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il personale delle biblioteche agisce costantemente per migliorare la propria professionalità e per garantire, in particolare:

- innovazione tecnologica**:** le biblioteche Frinzi e Meneghetti e il Servizio automazione e supporto informatico biblioteche (SASIB) garantiscono la corretta applicazione delle procedure bibliotecarie e degli standard bibliografici nazionali e internazionali; si adoperano, inoltre, affinché i programmi

informatici utili al funzionamento delle biblioteche, anche quelli non sotto il proprio diretto controllo e responsabilità, siano gestiti e utilizzati al meglio

- aggiornamento e formazione permanente: per offrire un servizio sempre adeguato alle esigenze degli utenti e per valorizzare le risorse umane, vengono assicurati: un costante aggiornamento del personale bibliotecario, la formazione dei nuovi ingressi e l'istruzione laddove siano acquisiti nuovi prodotti, procedure gestionali o software.

2. L'ALLEANZA CON I NOSTRI UTENTI

2.1 Ciò che garantiamo

- operiamo nel rispetto dei principi di deontologia professionale e degli standard di qualità definiti per assistere l'utente nelle sue necessità informative con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e massima cura del servizio erogato
- rispettiamo i valori organizzativi del personale dirigente e tecnico amministrativo di Ateneo e i comportamenti osservabili ad essi associati
- eroghiamo i servizi con continuità e regolarità; il personale si impegna a dare tempestiva comunicazione della necessità di interrompere un servizio e a prendere tutte le misure necessarie a ridurre al minimo il disagio degli utenti
- forniamo agli utenti tutte le informazioni sull'organizzazione delle biblioteche e sulla corretta fruizione dei loro servizi
- rispettiamo le procedure di sicurezza indicate nella specifica pagina web e facciamo il possibile per garantire le migliori condizioni di salute e sicurezza agli utenti.

2.2 Ciò che chiediamo per una proficua collaborazione

- osservare un comportamento corretto e rispettoso degli ambienti, e di chi li frequenta e delle condizioni di utilizzo dei servizi del Sistema Bibliotecario
- non danneggiare il materiale e le strutture
- rispettare le norme vigenti in materia di diritto d'autore nella fruizione del servizio stampe e riproduzioni.
- attenersi alle linee guida generali sulle condizioni d'uso delle risorse elettroniche

  pubblicate sulle pagine web.
- rispettare le procedure di sicurezza che si trovano alla pagina web dedicata all'emergenza e tenere comportamenti tali da non mettere a rischio se stessi o gli altri.

3. MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

I servizi erogati dal Sistema Bibliotecario sono oggetto d'indagine annuale nell'ambito del progetto nazionale Good Practice, promosso dal Politecnico di Milano, grazie al quale la qualità dei servizi erogati e la soddisfazione dell'utenza vengono rilevate tramite la somministrazione di questionari.

Inoltre, il Sistema Bibliotecario si impegna a calcolare periodicamente alcuni indicatori di volume e di qualità, quali per esempio la tempestività del servizio o i tempi di risposta ai reclami, grazie a rilevazioni e analisi statistiche condotte con periodicità semestrale.

Il costante dialogo con i nostri utenti, al fine di monitorare il gradimento dei servizi bibliotecari e valutare le strategie di miglioramento, si avvale come principale strumento del form Chiedi al Sistema Bibliotecario. La rilevazione è quotidiana e la risposta è offerta entro due giorni lavorativi.

4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Nella tabella sono riportati gli standard di qualità del servizio di maggior rilievo:

Servizi	Livello garantito
Risposta a reclamo	2 giorni lavorativi
Acquisizione libri editori italiani (tempo che intercorre tra la richiesta di acquisto e la disponibilità del volume se disponibile in commercio)	30/50 giorni*
Acquisizione libri editori stranieri (tempo che intercorre tra la richiesta di acquisto e la disponibilità del volume se disponibile in commercio)	40/70 giorni*
Pubblicazione delle bibliografie per i testi d'esame in Leganto (tempo che intercorre tra l'invio della bibliografia da parte del docente alle biblioteche per la revisione e disponibilità online).	3 giorni lavorativi
Tempo di attesa medio di risposta alla richiesta di prestito locale	5 minuti
Trattamento di una richiesta di Prestito interbibliotecario di un nostro utente (tempo che intercorre tra l'invio della richiesta e la presa in carico da parte della Biblioteca)	2 giorni lavorativi
Trattamento di una richiesta di Document Delivery di un nostro utente (tempo che intercorre tra l'invio della richiesta e la presa in carico da parte della Biblioteca)	2 giorni lavorativi
Trattamento di Prestito interbibliotecario di un nostro utente (tempo che intercorre tra l'invio della richiesta e l'arrivo del libro)	Media 15 giorni lavorativi*
Fornitura di Document Delivery di un nostro utente (tempo che intercorre tra l'invio della richiesta e l'arrivo del documento)	Media 2 giorni lavorativi*
*il dato non si può specificare con precisione perché dipende dai tempi di evasione della richiesta da parte della biblioteca/libreria/fornitore che fornisce il materiale e dai tempi di spedizione.	