



UNIVERSITÀ
di VERONA

**CARTA DEI SERVIZI E DEGLI STANDARD DI QUALITÀ
DELLE BIBLIOTECHE DELL'UNIVERSITÀ DI VERONA**

(ultimo aggiornamento 19 settembre 2018)

La Carta dei servizi

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo

Organizzazione

Polo Umanistico Economico Giuridico (UEG)

- Biblioteca centrale A. Frinzi
- Biblioteche del Polo UEG

Polo Medico Scientifico Tecnologico (MST)

- Biblioteca centrale E. Meneghetti
- Biblioteche del Polo MST

Servizio Automazione Biblioteche

Missione delle biblioteche

Impegni e valori condivisi nel Sistema Bibliotecario di Ateneo

Accessibilità

Innovazione tecnologica

Aggiornamento e formazione permanente

Impegni verso gli utenti

Impegni degli utenti

Servizi

MyBIB

App per mobile

Orari

Monitoraggio delle esigenze degli utenti

Consultazione e incremento del patrimonio librario

Catalogo elettronico e altri cataloghi online

Suggerimenti di acquisto

Informazioni e ricerche bibliografiche

Prestito locale

Servizi interbibliotecari

Giralibro e Girarticolo

Riproduzione del materiale

Documentazione sul web

Formazione agli utenti

Accesso a risorse bibliografiche online da rete esterna

Comunicazione esterna e Social media

Biblioteche e territorio

Indicatori e standard di qualità

La Carta dei servizi

Rappresenta l'impegno che le Biblioteche dell'Università di Verona prendono con i propri utenti istituzionali e con la cittadinanza tutta.

Descrive i valori, le attività, i fattori di qualità, gli standard dei servizi in biblioteca e i progetti di miglioramento; spiega come il materiale bibliografico viene reso disponibile per gli utenti, come è conservato, tutelato e valorizzato.

Le Biblioteche agiscono per un costante perfezionamento dei servizi offerti, analizzando i risultati raggiunti e prendendo in considerazione le richieste e le segnalazioni dell'utenza. Per questo motivo la Carta è in costante aggiornamento; la versione più recente è disponibile sul [sito web](#) del Sistema Bibliotecario di Ateneo.

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo

Ha il compito di garantire l'accesso alle risorse cartacee, digitali e elettroniche per le esigenze della ricerca, della didattica, dell'amministrazione e della valutazione¹. È articolato in due poli:

Polo Umanistico Economico Giuridico (**Polo UEG**), costituito da:

- Biblioteca centrale Arturo Frinzi
- Biblioteche specialistiche del Polo UEG

Polo Medico Scientifico Tecnologico (**Polo MST**), costituito da:

- Biblioteca centrale Egidio Meneghetti
- Biblioteche specialistiche del Polo MST

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo è l'insieme coordinato della **Biblioteca centrale Arturo Frinzi** del Polo UEG, della **Biblioteca centrale Egidio Meneghetti** del Polo MST e delle Biblioteche specialistiche dei due poli UEG e MST, il cui patrimonio documentale cartaceo è registrato nel catalogo collettivo di Ateneo e consultabile anche dal portale di ricerca [Universe](#). Le risorse elettroniche in abbonamento o acquisite in perpetuo sono accessibili da Universe, dall'elenco delle [banche dati](#) e dalla [lista alfabetica](#) degli e-journals e degli e-book.

Servizio Automazione Biblioteche (SAB)

Nell'ambito della realizzazione della [biblioteca digitale](#) il [Servizio Automazione Biblioteche](#):

- predispone, gestisce e sviluppa le procedure e gli strumenti necessari a potenziare e migliorare l'accesso alle informazioni bibliografiche e ai documenti cartacei ed elettronici, resi disponibili per le attività didattiche e scientifiche dell'Ateneo;
- sviluppa, coordina e armonizza le procedure gestionali automatizzate delle biblioteche e dei centri di documentazione dell'Ateneo;
- analizza, seleziona e implementa nuove procedure e nuovi software in collaborazione con i bibliotecari preposti ai vari servizi.

Il SAB ha sede presso la Biblioteca centrale Frinzi, pur svolgendo la sua attività a favore di tutte le biblioteche di Ateneo.

¹ Art. 42 dello Statuto.

Missione delle biblioteche:

- raccogliere, organizzare, conservare e rendere disponibile il materiale documentario per l'informazione e a supporto dell'attività didattica e di ricerca dei poli UEG e MST
- facilitare l'accesso al patrimonio librario e documentario per rispondere ai bisogni informativi e culturali degli studiosi e dei cittadini
- partecipare a progetti che coinvolgono altre biblioteche, sia universitarie che del territorio
- favorire procedure di armonizzazione dei servizi fra le biblioteche centrali e le biblioteche specialistiche dei Poli UEG e MST
- promuovere politiche di integrazione dei servizi e di standardizzazione delle pratiche con altre istituzioni universitarie e nazionali, partecipando a reti o consorzi di biblioteche.

Il **patrimonio** bibliografico e i **dati statistici** relativi ai servizi offerti dal Sistema Bibliotecario di Ateneo pubblicati nella sezione documenti della [pagina web del SAB](#):

Di seguito si riportano alcuni dati aggiornati al 31 dicembre 2017

| Definizione del dato | Polo UEG | Polo MST | TOT 2017 |
|--|----------|----------|----------|
| Utenti istituzionali | | | 23.000 |
| Utenti esterni | | | >7.000 |
| Posti a sedere | 953 | 490 | 1.443 |
| Libri | 474.197 | 67.773 | 541.970 |
| Risorse elettroniche (e-book, e-journals, banche dati) | 188.399 | 63.206 | 251.605 |
| Periodici cartacei in abbonamento | 1.380 | 220 | 1.600 |
| Numero di prestiti effettuati nel 2017 | 108.318 | 16.791 | 125.109 |
| Numero di prestiti interbibliotecari e articoli richiesti ad altre biblioteche effettuati nel 2017 | 4.772 | 2.233 | 7.005 |
| Numero di prestiti interbibliotecari e articoli inviati ad altre biblioteche effettuati nel 2017 | 1.953 | 1.198 | 3.151 |
| Ore di formazione per l'utenza svolte nel 2017 | 87 | 221 | 308 |
| Numero utenti formati | 1.050 | 1.863 | 2.913 |
| Numero consulenze di reference rese | 972 | 600 | 1.572 |
| Personale in servizio | 42 | 21 | 63 |
| Numero biblioteche e centri di ricerca del Polo | 11 | 3 | 14 |

| Definizione del dato | Sistema Bibliotecario di Ateneo |
|---|---------------------------------|
| Numero ricerche in catalogo riviste online | 287.826 |
| Numero sessioni di ricerca in OPAC | 134.268 |
| Numero sessioni di ricerca portale UniVerSe | 58.661 |

| Definizione del dato | Biblioteca centrale A. Frinzi | Biblioteca centrale E. Meneghetti |
|---------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|
| Giorni di apertura al pubblico | 7 | 7 |
| Ore di apertura al giorno al pubblico | 15 | 15 |

| Definizione del dato | | | | | |
|---|----|----|----|---|-------------------------|
| Categoria / n° Unità di personale strutturato | EP | D | C | B | TOT |
| Frinzi + SAB | 2 | 19 | 16 | 4 | 41 di cui FTE 39 |
| Meneghetti | 1 | 6 | 13 | 0 | 20 di cui FTE 19 |
| Totale | | | | | 61 di cui FTE 58 |

Impegni e valori condivisi nel Sistema Bibliotecario di Ateneo

Il personale delle biblioteche agisce costantemente per migliorare la propria professionalità in tutti gli aspetti (biblioeconomici, organizzativi, tecnologici) per garantire anzitutto:

- **accessibilità:** l'accesso alla biblioteca è garantito a tutta la comunità accademica e a tutti i cittadini. Ogni sforzo è compiuto per abbattere le barriere architettoniche e rimuovere gli eventuali ostacoli.
- **innovazione tecnologica:** le biblioteche Frinzi e Meneghetti e il SAB garantiscono che siano sempre applicate le corrette procedure bibliotecarie e adottati gli 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, a beneficio di tutti gli utenti dell'Ateneo.
- **aggiornamento e formazione permanente:** per offrire un servizio sempre adeguato ai bisogni degli utenti e per valorizzare le risorse umane, le biblioteche Frinzi e Meneghetti in collaborazione con il SAB assicurano un costante aggiornamento del personale bibliotecario, la formazione dei nuovi ingressi e l'istruzione laddove siano acquisiti nuovi prodotti, procedure gestionali o software.

Impegni verso gli utenti

Il personale delle biblioteche si impegna a:

- operare nel rispetto dei principi di deontologia professionale e degli standard di qualità definiti, quindi ad assistere l'utente nelle sue necessità informative con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e massima cura del servizio erogato
- rispettare i valori organizzativi del personale dirigente e tecnico amministrativo di Ateneo e comportamenti osservabili ad essi associati
- erogare 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
- fornire agli utenti tutte le informazioni sull'organizzazione delle biblioteche e sulla corretta fruizione dei loro servizi
- rispettare le procedure di sicurezza indicate nella specifica [pagina web](#) di Ateneo e fare il possibile per garantire le migliori condizioni di salute e sicurezza agli utenti.

Impegni degli utenti

Gli utenti delle biblioteche si impegnano a:

- osservare un comportamento corretto e rispettoso degli ambienti e di chi li frequenta
- non danneggiare il materiale e le strutture

- rispettare le condizioni di utilizzo dei servizi previsti dalle biblioteche
- 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.

Servizi

MyBIB

sicurezza informatica per accedere ai servizi bibliotecari gli utenti devono essere registrati e abilitati nel sistema di autenticazione di Ateneo [GIA](#). In particolare, dal 15 novembre 2017 per essere iscritti correttamente ai servizi di prestito delle biblioteche di Ateneo è necessario validare i propri dati di contatto nella [maschera MyBIB](#) utilizzando sempre le credenziali GIA.

App per mobile

Informazioni e modulistica relativi ai servizi delle biblioteche di Ateneo sono accessibili anche tramite la **App univr**, scaricabile dall'App Store Apple oppure da Google Play Store e utilizzabile su dispositivi iPhone, iPad (iOS versione 7.1 e successive) e su smartphone e tablet Android (versione 2.3 e successive). Altre info [qui](#).

Orari

Le biblioteche del Sistema Bibliotecario di Ateneo offrono servizi regolari e continui durante tutto il periodo di apertura. Eventuali sospensioni del servizio per le festività accademiche sono preventivamente segnalate nella sezione Avvisi delle biblioteche e sulle pagine web, in intranet MyUnivr e tramite le pagine ufficiali delle biblioteche centrali sui Social network.

Monitoraggio delle esigenze degli utenti

L'offerta dei servizi tiene conto delle esigenze e della soddisfazione degli utenti monitorate con rilevazioni periodiche, sia su iniziativa autonoma, di Ateneo, o partecipando a progetti collegati ad altre università.

Le biblioteche dell'Ateneo promuovono forme di coinvolgimento attivo degli utenti, favoriscono l'inoltro di proposte e rispondono puntualmente alle osservazioni presentate.

Moduli appositi per avanzare suggerimenti o reclami sono disponibili presso le biblioteche.

Consultazione e incremento del patrimonio librario

Tutto il patrimonio bibliografico è consultabile e viene costantemente incrementato a supporto della ricerca e della didattica, in conformità alle linee di politica delle acquisizioni individuate dalle **Commissioni scientifico amministrative** delle biblioteche Frinzi e Meneghetti, nelle quali sono rappresentati tutti i dipartimenti del Polo UEG e del Polo MST. Per garantire la conservazione del patrimonio e la sua fruibilità, gli utenti sono invitati a rispettare quanto indicato nelle descrizioni dei servizi offerti, consultabili nelle pagine web delle singole biblioteche.

Catalogo elettronico e altri cataloghi online

A partire dal sito di Ateneo, alla voce “Biblioteche”, sono accessibili il catalogo online [OPAC](#) e il portale [Universe](#) per la ricerca bibliografica integrata, che consente il recupero dei documenti cartacei e delle risorse elettroniche e digitali, sottoscritte in abbonamento dall'Università di Verona o gratuite. Con un'unica maschera di ricerca si possono ottenere informazioni su libri e riviste disponibili presso le biblioteche dell'Università, si ottengono citazioni bibliografiche, si accede al testo completo di e-book, periodici elettronici, articoli e altri documenti digitali.

Universe consente anche il reperimento dei record e dei relativi full text provenienti dal Catalogo [IRIS](#), potenziando così la visibilità dei prodotti della ricerca sia all'interno che all'esterno del nostro Ateneo.

L'accessibilità alle risorse elettroniche è garantita anche attraverso le pagine relative agli [e-journals](#) e alle [banche dati](#).

La maggior parte dei periodici in abbonamento sono inoltre registrati nel Catalogo Italiano dei Periodici [ACNP](#): ciò permette la cooperazione tra biblioteche, anche per poter fornire agli utenti articoli in copia.

Suggerimenti di acquisto

Le biblioteche centrali acquisiscono materiali di documentazione anche su suggerimento degli utenti, se le richieste sono in linea con gli indirizzi di ricerca e didattica dell'Ateneo, con le collezioni della biblioteca e nei limiti delle risorse disponibili.

I moduli per inoltrare eventuali proposte sono disponibili online:

- [qui](#) per il Polo UEG
- [qui](#) per il Polo MST

Informazioni e ricerche bibliografiche

Il servizio Informazioni e ricerche bibliografiche è rivolto a chi necessita di un'assistenza per le ricerche bibliografiche o documentali su varie fonti e in diversi formati. È attivo presso tutte le biblioteche dell'Ateneo, anche su appuntamento e con consulenze personalizzate per gli ambiti disciplinari delle singole biblioteche specialistiche.

Prestito locale

Il prestito è offerto secondo le procedure e le norme consultabili nelle descrizioni dei servizi, pubblicate sulle pagine web delle singole biblioteche.

Servizi interbibliotecari

Le biblioteche Frinzi e Meneghetti reperiscono da biblioteche ed enti culturali italiani e stranieri documenti bibliografici in prestito (ILL-interlibrary loan) o in riproduzione (DD-document delivery) per tutti gli utenti del Polo UEG e del Polo MST. Il servizio è a pagamento e la richiesta può essere effettuata online dal portale [Universe](#) e dall'[OPAC](#) alla voce ILL, oppure a partire da:

- [qui](#) per il Polo UEG
- [qui](#) per il Polo MST

Le richieste di articoli o parti di libro non disponibili a Verona si possono richiedere anche tramite il servizio [Nilde](#) al quale aderiscono le biblioteche del Polo UEG.

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

Giralibro e Girarticolo

Per agevolare gli **utenti accademici**, data l'ubicazione dei patrimoni bibliografici in diverse sedi, sono disponibili anche i seguenti servizi:

- **Giralibro**: consente di prendere in prestito al massimo tre opere possedute dalle biblioteche del [servizio Giralibro](#) e farle recapitare presso un'altra biblioteca aderente compilando l'apposito [modulo online](#).
- **Girarticolo**: consente di ricevere la scansione di articoli contenuti in riviste cartacee in abbonamento presso biblioteche dell'Ateneo (informazioni [qui](#)).

Riproduzione del materiale

I materiali bibliografici possono essere riprodotti all'interno delle biblioteche Frinzi e Meneghetti secondo le norme vigenti in materia di diritto d'autore. Sono a disposizione del pubblico macchine fotocopiatrici, situate in diverse aree di servizio delle biblioteche; **Nuove modalità e servizi innovativi per la riproduzione del materiale saranno a disposizione degli utenti a partire da ottobre 2018.**

Documentazione sul web

Il SAB e i gruppi di lavoro del personale delle biblioteche dell'Ateneo elaborano documenti e informazioni sull'uso di strumenti e risorse informative per gli utenti e per gli operatori, pubblicati poi nelle apposite sezioni delle pagine web.

Formazione agli utenti

Le biblioteche organizzano per l'utenza accademica corsi sull'utilizzo delle risorse messe a disposizione dalle biblioteche dell'Ateneo. Per il calendario, i contenuti e le modalità d'iscrizione consultare le pagine web:

- [qui](#) per il Polo UEG
- [qui](#) per il Polo MST

Sono disponibili anche corsi e tutorial sulla piattaforma e-learning dell'Ateneo.

Seminari su spazi, risorse e servizi per la ricerca bibliografica sono organizzati ricorrentemente nel Polo UEG in collaborazione con le Scuole di Dottorato di Scienze Umanistiche e Scienze Giuridiche ed Economiche e nel Polo SMT con i corsi afferenti alla Scuola di Medicina e Chirurgia e alla Scuola di Scienze e Ingegneria.

Accesso a risorse bibliografiche online da rete esterna

Possono accedere dall'esterno (casa, azienda ospedaliera...) solo gli utenti istituzionali, in due modi:

- Con il servizio Web VPN
- installando il programma Pulse Secure (consigliato).

Entrambi sono gestiti dalla Direzione Sistemi Informativi e Tecnologie dell'Università di Verona e permettono agli utenti autorizzati di essere riconosciuti come appartenenti alla rete universitaria ovunque si trovino. Istruzioni [qui](#).

Comunicazione esterna e Social media

Le biblioteche dell'Ateneo curano la comunicazione esterna tramite il [sito web](#), guide e pieghevoli informativi sui servizi distribuiti nelle diverse sedi e disponibili online.

Il sito costituisce il punto di accesso alle risorse disponibili, presenta informazioni utili per raggiungere le sedi e illustra i servizi, il patrimonio bibliografico, le attività e l'organizzazione delle biblioteche centrali e delle biblioteche dei Poli UEG ed MST.

Le biblioteche centrali comunicano con il pubblico anche attraverso i più diffusi [canali social](#).

Biblioteche e territorio

Accanto ai due obiettivi fondamentali della formazione e della ricerca, l'Università persegue la "terza missione", cioè contribuisce allo sviluppo sociale, culturale ed economico della società, rendendo possibile la diffusione della cultura nel territorio.

Le biblioteche Frinzi e Meneghetti si impegnano a loro volta nella terza missione attraverso una relazioni dirette con il territorio e con tutti i suoi attori. Organizzano ogni semestre cicli di incontri con l'autore, volti a far conoscere la produzione scientifica e gli argomenti di ricerca e didattica promossi dai docenti del Polo UEG e del Polo MST.

Tali incontri sono aperti all'utenza accademica e alla cittadinanza e possono essere svolti in collaborazione con altre istituzioni culturali cittadine, nel segno di reciproca collaborazione Università-territorio.

Inoltre, entrambe le Biblioteche centrali offrono alcuni spazi espositivi per mostre bibliografiche, fotografiche e documentarie inerenti gli interessi disciplinari e le ricerche condotte all'interno dell'Ateneo.

Indicatori e standard di qualità

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo si impegna a calcolare periodicamente alcuni indicatori di volume e di qualità, grazie a rilevazioni e analisi statistiche e attraverso indagini realizzate *ad hoc* per rilevare la soddisfazione degli utenti.

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

| Servizi | Polo UEG Livello garantito | Polo MST Livello garantito |
|--|-------------------------------|-------------------------------|
| Risposta a reclamo | 2 giorni lavorativi | 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* | 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* | 40/70 giorni* |
| Tempo di attesa medio di risposta alla richiesta di prestito locale | 5 minuti | 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 | Non rilevato |
| 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 | 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* | Non rilevato |
| 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* | Media 2 giorni lavorativi* |
| *il dato non si può specificare meglio perché dipende dai tempi di evasione della richiesta da parte della biblioteca/libreria/fornitore che fornisce il materiale e dai tempi di spedizione. | | |