



Biblioteca di Area Linguistica

UNIVERSITÀ CA' FOSCARI VENEZIA – SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO

Carta dei Servizi

Deliberata in Consiglio BALI il 18/01/2018 e integrata il 07/06/2018

Sedi BALI - BIBLIOTECA DI AREA LINGUISTICA

- Biblioteca di Americanistica, Iberistica, Slavistica
Ca' Bernardo, Dorsoduro 3199, 30123 Venezia
- Biblioteca di Scienze del Linguaggio
Ca' Bembo, Dorsoduro 1075, 30123 Venezia
- Biblioteca di Studi Eurasiatici
Ca' Cappello, San Polo 2035, 30125 Venezia
- Biblioteca di Studi Europei e Coloniali
Palazzo Cosulich, Dorsoduro 1405, 30123 Venezia
- Biblioteca di Studi sull'Asia Orientale
Ca' Vendramin dei Carmini, Dorsoduro 3462, 30123 Venezia

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 fotocopione e stampa
 - 5.4. Servizi di orientamento e supporto all'utenza
 - 5.5. Consulenza bibliografica
 - 5.6. Document Delivery (fornitura documenti)
 - 5.7 Prestito interbibliotecario
 - 5.8. Proposte di acquisizioni
 - 5.9. Utilizzo dispositivi portatili
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 Linguistica (BALI) 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 nelle sedi BALI ospitate dai dipartimenti afferenti nonché attraverso 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 l'accesso alla biblioteca previa consegna di un documento di identità senza poter usufruire del servizio di stampe e fotocopie; se l'utente autorizzato ad accedere alla biblioteca non è utente istituzionale, non può avere 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 fotocopione e stampa
4. servizi di orientamento e supporto all'utenza
5. consulenza bibliografica
6. *document delivery* (fornitura di documenti)
7. Prestito interbibliotecario
8. Proposte acquisizioni
9. Utilizzo dispositivi portatili

5.1 Consultazione in sede

La consultazione del patrimonio librario e documentale conservato nella Biblioteca di Area Linguistica 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.

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

Presso le sedi della Biblioteca sono a disposizione terminali per la consultazione del catalogo di Ateneo (OPAC) e postazioni PC per la consultazione delle 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 e media digitali

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.

▪ 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 un 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 fotoriproduzione 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 e supporto all'utenza

▪ 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 Linguistica 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 documenti)

La Biblioteca di Area Linguistica 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 linguistica.

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.

Per 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.

Le risposte alle richieste inviate saranno fornite, via email, 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 BALI 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 Linguistica 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 BALI**

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

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 Area Linguistica 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 Utilizzo dispositivi portatili

La Biblioteca di Area Linguistica mette a disposizione degli utenti alcuni dispositivi portatili. Il loro utilizzo è consentito a tutti gli utenti istituzionali del Polo Linguistico (studenti, docenti e personale dei dipartimenti DSLCC e DSAAM). L'uso dei

dispositivi è giornaliero ed è consentito unicamente all'interno delle sedi BALI. Orario del servizio: dal lunedì al venerdì, ore 9.30 -17.30. Ogni portatile viene consegnato, previa compilazione dell'apposita scheda con l'accettazione delle norme d'uso, con batteria carica, memoria libera e completo di tutti i componenti. Alla restituzione il dispositivo deve avere la memoria svuotata dei documenti caricati durante l'utilizzo, essere completo in tutte le sue parti, perfettamente funzionante ed integro. Nel caso in cui il dispositivo non sia restituito nelle condizioni in cui è 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 un altro che abbia caratteristiche tecniche pari o superiori rispetto al portatile smarrito. La mancata restituzione del dispositivo 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 affinché si provveda al recupero per le vie legali. La mancata restituzione da parte di uno studente di un dispositivo comporta inoltre la segnalazione alle Segreterie didattiche del Polo Linguistico e la richiesta di non idoneità di accesso alle sessioni di Laurea fino alla restituzione del bene.

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.