



UNIVERSITÀ CA' FOSCARI VENEZIA

SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO

# CARTA DEI SERVIZI

- 🔗 **Informazioni generali**
- 🔗 **Strutture, spazi e attrezzature a disposizione**
- 🔗 **Consistenza e disponibilità del patrimonio librario e documentale**
- 🔗 **Dati relativi alla gestione e alla frequentazione**
- 🔗 **Orari di apertura**
- 🔗 **Categorie di utenti**
- 🔗 **I servizi**
- 🔗 **Gli impegni per la sostenibilità**
- 🔗 **La comunicazione e l'ascolto degli utenti**
- 🔗 **I diritti e i doveri degli utenti**

## Informazioni generali

La Carta dei Servizi è lo strumento previsto dal Regolamento del Sistema bibliotecario per definire i servizi offerti agli utenti dell'istituzione e agli utilizzatori esterni (Reg. SBA art. 3.1).

Essa rappresenta inoltre la cornice entro cui applicare gli obiettivi indicati nella Carta degli impegni di Sostenibilità in tema di crescita culturale, riduzione delle diseguaglianze, coesione sociale, cui partecipano tutti i servizi di biblioteca.

La Carta dei servizi si propone, infatti:

- ✓ di essere strumento d'informazione verso tutti gli utenti;
- ✓ di manifestare l'impegno a mantenere elevati standard di qualità, i cui risultati possano essere monitorati e verificati da parte di tutti i portatori di interessi;
- ✓ di indicare i principi fondamentali ai quali fare riferimento nel rapporto quotidiano con i fruitori dei servizi.

## Strutture, spazi e attrezzature a disposizione

Il Sistema bibliotecario è composto da 5 biblioteche contenenti collezioni diverse, attualmente distribuite in 11 punti di servizio descritti nella [mappa on-line](#):

- ✓ Biblioteca di Area Linguistica (BALI) nelle cinque sedi di Ca' Bembo, Ca' Bernardo, Ca' Cappello, Ca' Vendramin, Palazzo Cosulich;
- ✓ Biblioteca di Area Scientifica (BAS) nelle due sedi di Santa Marta e di Mestre - via Torino;
- ✓ Biblioteca di Area Umanistica (BAUM) nella sede di Palazzo Malcanton-Marcorà;
- ✓ Biblioteca di Area Economica (BEC) nel campus di San Giobbe;
- ✓ Biblioteca Ca' Foscari Zattere (CFZ) nella sede presso il Ponte Lungo alle Zattere.

I servizi elettronici e digitali sono seguiti dallo staff tecnico nella sede di San Sebastiano.

Il Sistema serve un bacino di circa 20.000 persone, composto da 19.000 studenti, un corpo accademico di oltre 330 docenti e quasi 200 ricercatori, un apparato di personale di circa 530 tecnici-amministrativi e 77 collaboratori-esperti linguistici.

L'accesso alle sale di lettura è libero ma controllato: in tre sedi (BAUM, BEC, CFZ) il controllo è attuato mediante un sistema automatico di riconoscimento del badge di Ateneo, nelle altre attraverso l'esibizione di un documento universitario. Gli utenti esterni possono chiedere di essere registrati presso una delle tre biblioteche (BAUM, BEC, CFZ) e ottenere un badge apposito, valido anche per farsi riconoscere in tutte le sedi.

Pur espletando l'Ateneo uno sforzo importante per eliminare le barriere architettoniche, non tutte le sedi storiche sono completamente accessibili in ogni loro parte. È raggiungibile, con i mezzi pubblici e talvolta con la facilitazione di passerelle, la CFZ e con auto propria la sede di Mestre, negli altri casi possono essere necessari il superamento di ponti o gradini interni. Il Sistema bibliotecario partecipa, inoltre, a iniziative che favoriscono l'accesso alla conoscenza rendendo disponibili in formati elettronici aperti i documenti necessari allo studio per gli studenti che ne facciano motivata richiesta. Le sedi BALI di Ca' Bembo e di Palazzo Cosulich dispongono di documenti audiovisivi, alla CFZ e nella sede di Mestre sono presenti postazioni adatte a utenti ipovedenti.

I posti a sedere per consultazione e lettura sono 1.440. Sono disponibili 70 postazioni di rete e 12 postazioni per la consultazione del catalogo on-line con navigazione limitata. La stampa in bianco e nero è un servizio offerto attraverso le fotocopiatrici digitali delle varie sedi (servizio a tariffa).

Le sedi bibliotecarie dispongono di rete wireless. Gli utenti possono utilizzare il proprio computer portatile e, se dotati di login e password istituzionale, possono accedere alle risorse della rete dalle sale di lettura.

Sono presenti in totale 22 macchine fotocopiatrici digitali self-service, tutte attivabili – eccetto che in BAUM - mediante il badge di Ateneo precaricabile in uno qualunque dei distributori automatici presenti nelle biblioteche.

Molte sedi dispongono di armadietti per gli effetti personali, disponibili esclusivamente durante l'orario di apertura della sede.

### **Consistenza e disponibilità del patrimonio librario e documentale**

Il patrimonio bibliografico è costituito da oltre 1.127.000 volumi in formato cartaceo, da più di 25.000 riviste in formato elettronico e 27.000 e-books, e da circa 60 banche dati e un crescente patrimonio multimediale in DVD o immagini digitali.

Il patrimonio librario su supporto cartaceo è reso disponibile alla consultazione in sede e, quando non soggetto a limitazioni per tutelarne la fruibilità, è concesso in prestito esterno.

Il patrimonio bibliografico on-line è reso fruibile secondo le disposizioni dei contratti di licenza sottoscritti con gli editori o altri detentori dei diritti d'autore. Gli accessi alla rete di Ateneo sono normati anche dalle regole della rete GARR e dalle disposizioni adottate dall'Ateneo nell'ambito dei propri piani di gestione del rischio informatico.

Il patrimonio, sia librario che on-line, è in continua crescita, grazie alle nuove acquisizioni assicurate dal finanziamento dell'Ateneo e alle donazioni di fondi librari privati.

### **Dati relativi alla gestione e alla frequentazione**

All'interno del Sistema bibliotecario operano 69 persone, molti studenti collaboratori, una dozzina di volontari in servizio civile, vari operatori di cooperative esterne per la custodia delle sedi. Le persone coinvolte nell'erogazione dei servizi al pubblico possono rispondere a responsabili diversi, ma l'efficacia dei servizi è ricondotta a due gradi di coordinamento:

- ✓ a livello di Biblioteca d'Area, anche con più punti di servizio, al Direttore della biblioteca;
- ✓ a livello complessivo, riguardante in particolare i diritti di fruizione e lo sviluppo uniforme dei servizi, al Direttore del Sistema.

L'organigramma del Sistema bibliotecario è pubblicato alla pagina [http://www.unive.it/nqcontent.cfm?a\\_id=420&id=300100](http://www.unive.it/nqcontent.cfm?a_id=420&id=300100).

I numeri di telefono e indirizzi e-mail delle biblioteche sono visibili nelle pagine web di ogni biblioteca.

Nelle tre principali biblioteche che offrono orari estesi fino alla mezzanotte, BAUM, BEC e CFZ, affluiscono oltre 2.000 persone al giorno. Nelle altre biblioteche l'affluenza è generalmente minore.

È accolta e incoraggiata la frequentazione di studenti di altre Università, al fine di realizzare un ambiente collaborativo e consono allo scambio culturale tra gli Atenei, in particolare del Veneto. Per rispetto delle priorità verso gli utenti istituzionali, possono essere poste limitazioni all'uso delle risorse più richieste, come ad esempio i posti di studio (il 90% dei posti è riservato agli utenti istituzionali), o al numero di volumi prestabili (inferiore al numero di prestiti consentiti agli utenti

istituzionali). La partecipazione dell'Ateneo alla Federazione italiana per il roaming accademico EDUROAM favorisce l'accesso degli studenti esterni alle risorse elettroniche con il proprio account istituzionale.

Attraverso la partecipazione al POLO SBN veneziano si attua la condivisione dei dati bibliografici nel catalogo collettivo on-line e si favorisce l'accesso degli studiosi e cittadini iscritti alle 17 fondazioni culturali della città di Venezia, che si rendano riconoscibili mediante la tessera del Polo.

### **Orari di apertura**

Il Sistema bibliotecario di Ateneo si propone di realizzare le condizioni favorevoli al diritto allo studio e all'accesso all'informazione scientifica garantendo l'orario diurno, serale e notturno delle biblioteche fino alle 24. Per favorire gli studenti lavoratori realizza anche l'apertura prefestiva e festiva nelle principali biblioteche.

L'apertura prolungata è effettuata nelle biblioteche BAUM, BEC e CFZ.

Il Sistema bibliotecario opera per estendere tali condizioni a tutte le biblioteche, compatibilmente con le risorse disponibili e i limiti logistici. Le biblioteche prive di una sede propria garantiscono l'apertura fino alla fascia oraria delle ore 18 per tutto il periodo di attività delle lezioni. Quando tacciono le lezioni, l'orario di apertura può essere ridotto.

La chiusura estiva delle biblioteche è collocata di norma tra il 20 luglio e il 15 agosto. Il Sistema bibliotecario coordina l'apertura delle sedi in modo che, a parte i periodi di chiusura dell'Ateneo, almeno una sede sia sempre disponibile per l'accesso alle risorse elettroniche e come sala di studio.

### **Categorie di utenti**

Vengono riconosciute due categorie di utenti:

- ✓ coloro che a qualunque titolo instaurano un rapporto formale con l'Ateneo per motivi di didattica o di ricerca e comunicano i propri dati agli uffici dell'Ateneo, i quali li filtrano, aggiornano e proteggono;
- ✓ coloro che sono interessati ai servizi bibliotecari dell'Ateneo, a titolo personale o attraverso forme convenzionali, e sul piano operativo comunicano i propri dati al Sistema bibliotecario, che li filtra, aggiorna e protegge.
- ✓

Al fine di soddisfare al meglio le diverse esigenze e uniformare la gestione dei diritti nei vari punti di servizio, sono individuate quattro 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;
3. 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;
4. studenti Erasmus, studenti Harvard Summer School, iscritti esterni, iscritti alle biblioteche del Polo VEA, ovvero coloro che hanno un interesse occasionale al rapporto con il Sistema bibliotecario di Ateneo.

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

## I servizi

Alcuni servizi rappresentano il core business che ogni biblioteca del Sistema si impegna a erogare:

### Informazioni, orientamento, prima assistenza.

Attività svolta per garantire a tutti un efficace utilizzo dei servizi bibliotecari di ciascuna biblioteca e l'eventuale orientamento ad altre sedi del Sistema bibliotecario.

Consultazione in sede

Il servizio garantisce l'accesso al patrimonio librario a scaffale aperto e la possibilità di chiedere i documenti conservati a scaffale chiuso nei modi specifici di ogni sede.

### Consultazione in sede delle risorse elettroniche

Il servizio garantisce l'accesso alle risorse elettroniche le cui licenze prevedano tale diritto per i walk-in-users (utenti occasionali). L'accessibilità è normata dai singoli contratti e non è modificabile dal personale di biblioteca.

### Prestito locale

- ✓ Il prestito ordinario permette di portare all'esterno della biblioteca i documenti ammessi al prestito, secondo i diritti della categoria di appartenenza, nei modi previsti dalla gestione automatizzata. Nel Sistema bibliotecario di Ateneo il prestito viene erogato secondo lo schema seguente:

Categoria	N. voll.	Durata gg.	Durata rinnovabile
1	5	30	Sì
2	10	60	Sì
3	10	30	Sì
4	2	30	No

Il prestito è rinnovabile una sola volta. È previsto il servizio di prenotazione dei libri già in prestito, con riserva del volume per un tempo limitato, a favore di chi ha prenotato.

Le sanzioni per la ritardata restituzione consistono nella sospensione dal prestito per un periodo pari al ritardo, applicabili dopo 5 giorni dalla scadenza del prestito.

La mancata restituzione dei libri in prestito dopo tre solleciti attiva la procedura di sospensione totale dal servizio e la contestuale segnalazione alle biblioteche del Polo SBN, fino alla restituzione di una copia identica a quella non restituita.

- ✓ Il prestito notturno e festivo consente agli utenti della categoria 2 di ottenere, nei periodi di chiusura della biblioteca, i documenti di consultazione normalmente non concessi in prestito esterno.
- ✓ È riservato a docenti e ricercatori il prestito prolungato dei volumi acquisiti con i fondi di ricerca, per la durata della ricerca stessa e non oltre tre anni.

### Servizio di riproduzione e stampa

Il servizio è erogato in modalità self-service e deve essere effettuato nel rispetto della normativa sul diritto d'autore. Sono esclusi dalla copia self-service i volumi in cattivo stato di conservazione. Il Sistema bibliotecario adotta il badge personale a radiofrequenza quale metodo di riconoscimento

e pagamento, utilizzabile su un gran numero di fotocopiatrici digitali nei vari servizi dell'Ateneo (servizio tariffato).

Altri servizi professionali sono erogati in rapporto alla disponibilità di personale professionale, e possono quindi essere soggetti a limitazioni (ad esempio su appuntamento).

#### **Prestito interbibliotecario in uscita**

Prestito, a biblioteche non dell'Ateneo (escluse quelle di Venezia), di libri posseduti dalle Biblioteche cafoscarine (servizio tariffato o in reciprocità).

#### **Prestito interbibliotecario in entrata**

Fornitura di libri reperiti per gli utenti di Ca' Foscari presso altre biblioteche italiane o straniere (servizio con rimborso spese).

#### **Fornitura documenti in uscita**

Fornitura, a biblioteche non dell'Ateneo, di copia di documenti posseduti dalle Biblioteche cafoscarine nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore (servizio tariffato o in reciprocità).

#### **Fornitura documenti in entrata**

Fornitura di articoli reperiti per gli utenti di Ca' Foscari presso altre biblioteche italiane o straniere, nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore (servizio con rimborso spese).

#### **Consulenza bibliografica (reference)**

Ricerca in banche dati specialistiche e compilazione di bibliografie, per mezzo di un operatore esperto nella sintassi di ricerca (servizio a domanda, a pagamento per esterni).

#### **Corsi di formazione o addestramento per utenti**

Corsi di formazione sulle risorse disponibili, banche dati, letteratura scientifica accessibile, ecc. Alcuni servizi promozionali sono incentivati dal Sistema bibliotecario di Ateneo e svolti con modalità diverse, in rapporto alle strategie comunicative delle biblioteche.

#### **Social networking**

Condivisione di informazione attraverso i social network.

#### **Servizio di digitalizzazione con operatore**

Riproduzione digitale di documenti cartacei, riconsegnati su supporto magnetico o via e-mail.

#### **Indicatori**

Il Sistema bibliotecario intende perseguire il miglioramento dei servizi ponendosi degli obiettivi monitorabili, nell'ambito di un rapporto di impegno costante al miglioramento della qualità. A questo fine definisce annualmente le condizioni da superare.

#### **Gli impegni per la sostenibilità**

Il Sistema bibliotecario persegue gli obiettivi connessi agli impegni di sostenibilità, cui partecipa in particolare nei modi seguenti:

- ✓ impegnandosi a mantenere un buon livello di offerta del patrimonio informativo, servendosi anche delle moderne tecnologie di informazione e curando l'aggiornamento dello stesso;
- ✓ rispettando finalità e interessi indicati nel Codice etico dell'Ateneo;
- ✓ perseguendo i principi e gli obiettivi indicati nella Carta degli impegni di Sostenibilità, in termini di sostenibilità economica, sociale e ambientale;
- ✓ impegnandosi a migliorare la propria performance ambientale, limitando gli sprechi nei consumi e curando acquisti, forniture ed erogazione dei servizi per ridurre consumi energetici ed emissioni, secondo le indicazioni della Carbon Policy dell'Ateneo;
- ✓ monitorando i propri servizi e la soddisfazione degli utilizzatori, e rendendo visibili i risultati ottenuti;
- ✓ collocando le risorse in modo da favorire un uso efficace dei servizi secondo priorità dimostrabili;
- ✓ rispettando, per ciascun servizio fornito, regole e standard concordati. Qualora siano offerte varianti locali dei servizi, queste andranno ad arricchire e non a ridurre i servizi di base e la qualità dell'insieme;
- ✓ cooperando con altre biblioteche e istituzioni esterne per garantire un maggiore e più durevole accesso all'informazione;
- ✓ curando politiche di digitalizzazione, in armonia con quelle della Comunità Europea per la conservazione del cultural heritage trasmessoci e la sua diffusione per le generazioni future;
- ✓ curando la preparazione del personale e l'adozione di best practices riconosciute dalla comunità professionale;
- ✓ mantenendo elevati livelli di cortesia, disponibilità e competenza.
- ✓ Gli utenti possono contribuire al miglioramento:
- ✓ comunicando proposte, segnalazioni, osservazioni, reclami attraverso la modulistica predisposta o le pagine web del Sistema bibliotecario;
- ✓ rispondendo ai questionari e ai sondaggi sull'utilizzo e sulla valutazione dei servizi offerti;
- ✓ partecipando agli incontri proposti dalle biblioteche su temi specifici e intervenendo sulle pagine dei social network delle biblioteche.

### **La comunicazione e l'ascolto degli utenti**

Le informazioni agli utenti sono divulgate mediante:

- ✓ la Carta dei servizi e le manifestazioni istituzionali cui il Sistema bibliotecario partecipa;
- ✓ i rapporti periodici, quali il report di sostenibilità, ecc.;
- ✓ il sito internet dell'Ateneo, nella parte relativa alle biblioteche, in cui sono disponibili le informazioni aggiornate sui servizi e sulle attività;
- ✓ i social network dell'Ateneo, del Sistema bibliotecario e delle singole Biblioteche di Area;
- ✓ la comunicazione con il personale in sede, che fornisce informazioni e assistenza per fruire dei vari servizi, orientando anche ai servizi offerti da altre sedi o uffici;
- ✓ i contatti telefonici e e-mail che forniscono le informazioni di pronto utilizzo, reperibili alla pagina [http://www.unive.it/nqcontent.cfm?a\\_id=420&id=300100](http://www.unive.it/nqcontent.cfm?a_id=420&id=300100)

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.

### **I diritti e i doveri degli utenti**

I regolamenti che stabiliscono il corretto funzionamento delle biblioteche fissano anche i diritti e i doveri degli utenti e i vincoli organizzativi, che derivano dai principi del Codice etico approvato dall'Ateneo e da regole di comportamento civile.

#### **Diritto di essere informato**

Le Biblioteche devono fornire le informazioni su tempi e modi di erogazione dei servizi da loro forniti. Le informazioni devono essere esaurienti ed espresse in modo semplice e chiaro. L'utente ha il diritto di conoscere il nome del suo interlocutore. In caso di informazioni non esaurienti l'utente ha diritto di accedere ai livelli superiori dell'organizzazione.

#### **Diritto all'accesso ai servizi**

Gli utenti hanno diritto ad accedere ai servizi nell'orario ufficialmente indicato. Eventuali riduzioni o limitazioni devono essere indicate con anticipo e pubblicate su web e all'esterno delle sedi.

#### **Diritto alla stabilità del servizio**

È diritto degli utenti di poter fruire dei servizi con continuità e stabilità, compatibilmente con situazioni o obblighi esterni indipendenti dal Sistema bibliotecario.

#### **Diritto di conoscere lo stato del proprio rapporto con le biblioteche**

Gli utenti hanno il diritto di ottenere tutte le informazioni riguardanti il proprio rapporto con la singola biblioteca, quali ad esempio: eventuali sospensioni o limitazioni nell'accesso ad alcuni servizi, penalità, ecc.

#### **Diritto di proporre suggerimenti**

Gli utenti hanno diritto a proporre nuovi acquisti e avanzare suggerimenti sui servizi, cui le biblioteche devono dare risposte motivate.

#### **Diritto di segnalare non conformità o disservizi**

Gli utenti possono presentare reclami per iscritto utilizzando sia l'apposito modulo presente nei punti di accoglienza sia utilizzando strumenti informatici disponibili nel sito web; la biblioteca deve dare risposta motivata.

#### **Dovere del rispetto per l'istituzione**

L'utente è tenuto a rispettare le norme, i regolamenti e le finalità del servizio cui accede; si impegna a non forzare, per interessi personali o contingenti, i limiti che l'istituzione pone per espletare durevolmente le proprie funzioni.

#### **Dovere di rispetto verso gli altri utenti**

L'utente è invitato a rispettare il desiderio degli altri utenti di studiare in un ambiente gradevole e accogliente, evitando toni, modi e azioni che possano sottrarre agli altri il piacere della lettura.



**Dovere di rispetto delle regole e delle finalità della rete internet per studio e ricerca**

L'utente può avvalersi dell'infrastruttura di rete della ricerca (rete GARR) alle condizioni indicate dall'Ateneo, per scopi leciti e motivazioni di natura didattico-scientifica; l'uso della rete deve essere improntato a comportamenti eticamente corretti e trasparenti.

**Dovere del rispetto per il patrimonio**

I beni della biblioteca, affidati temporaneamente agli utenti in rapporto ai servizi da loro richiesti, devono essere utilizzati con cura e restituiti al personale senza avervi apportato alcun danno. Ogni attrezzatura, bene o spazio messo a disposizione nella biblioteca deve essere considerato un supporto alla fruizione dei servizi e pertanto usato con senso di responsabilità, nell'interesse attuale e futuro di tutti gli utenti. L'utente è tenuto a informarsi sull'uso corretto delle attrezzature, a non danneggiarle, non lasciarle in condizioni che ne possano determinare furto o incuria, in modo tale da consentirne il successivo utilizzo.

**Approvazione e modifiche della Carta dei servizi**

La presente Carta dei servizi viene approvata dal Consiglio del Sistema bibliotecario di Ateneo, che può delegare il Direttore ad apportarvi le modifiche dettate dall'evoluzione dei servizi. Annualmente viene revisionata e, qualora se ne ravvisi la necessità, viene modificata dallo stesso Consiglio del Sistema.

La versione aggiornata è presente sul sito web del Sistema bibliotecario di Ateneo all'URL <http://www.unive.it/pag/10392/>