



UNIVERSITÀ CA' FOSCARI VENEZIA
SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEIO

CARTA DEI SERVIZI EMERGENZIALE 2021

Approvata nella riunione del Consiglio del Sistema Bibliotecario del 29 luglio 2021

Premessa: Covid e Biblioteche	2
Strutture, spazi e attrezzature a disposizione.....	2
Consistenza e disponibilità del patrimonio librario e documentale.....	3
Dati relativi alla gestione e alla frequentazione	3
Orari di apertura.....	3
Categorie di utenti.....	3
I servizi	4
La comunicazione con gli utenti	5
I diritti e i doveri degli utenti.....	6
Approvazione e modifiche della Carta dei servizi	7

Premessa: Covid e Biblioteche

Visto il perdurare dell'emergenza sanitaria e in base ai decreti ministeriali e alle disposizioni COVID-19 per l'Ateneo in vigore, l'accesso alle biblioteche e ai servizi è consentito solo su prenotazione tramite l'app Affluences o il sito Affluences. Alcuni servizi possono essere prenotati il giorno stesso, altri invece richiedono una prenotazione anticipata. Modalità e durata delle prenotazioni si differenziano tra le diverse sedi.

È consentito l'accesso alle biblioteche e ai servizi alle seguenti categorie di utenti: Utenti di Ca' Foscari Utenti IUAV Dottorandi, ricercatori, docenti di altre università o enti di ricerca, Alumni
È invece ancora sospeso l'accesso alle biblioteche per studenti di altre istituzioni e semplici cittadini fino a nuova comunicazione.

I posti a disposizione sono ridotti e distanziati secondo le indicazioni del protocollo Covid di Ateneo. La richiesta di volumi senza permanenza nei locali avviene mediante prenotazione online. La restituzione invece può non richiedere la prenotazione ed è seguita dalla quarantena dei libri in appositi spazi.

L'Ateneo ha dotato i locali di dispenser gel idroalcolico e misuratori della temperatura, a questi si aggiungono dispositivi aggiuntivi relativi alle specifiche attività delle biblioteche, in particolare: mascherine, barriere protettive per banconi, materiale per pulire il posto prima e dopo averlo usato.

La Carta dei Servizi emergenziale rappresenta lo strumento per definire i servizi erogati durante la fase di emergenza sanitaria rispettando i principi di sostenibilità e di coesione sociale.

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 dalle seguenti biblioteche, distribuite in 10 punti di servizio

- Biblioteca di Area Linguistica (BALI) nelle cinque sedi di Ca' Bembo, Ca' Bernardo, Ca' Cappello, Ca' Vendramin, Palazzo Cosulich;
- Biblioteca di Area Scientifica (BAS) nella sede 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
- Biblioteca Digitale di Ateneo (BDA) nella sede di San Sebastiano

Il Sistema serve un bacino di circa 24.000 persone, composto da 22.700 studenti, un corpo accademico di oltre 600 tra docenti e ricercatori, un apparato di personale di 628 tecnici-amministrativi e 78 collaboratori-esperti linguistici.

Consistenza e disponibilità del patrimonio librario e documentale

Il patrimonio bibliografico è costituito da oltre 1.127.000 volumi in formato cartaceo, 65.000 riviste in formato elettronico, 3.200.000 e-books e da circa 90 banche dati.

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 64 persone, molti studenti collaboratori, e volontari in servizio civile, vari operatori di ditte 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

<https://www.unive.it/data/organigramma/300100>

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

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'accesso ai servizi compatibilmente con le disposizioni nazionali e di Ateneo in materia di emergenza sanitaria. Tutte le informazioni in merito alle aperture vengono aggiornate sul sito web del Sistema <https://www.unive.it/pag/9756/>

Categorie di utenti

E' consentito l'accesso alle biblioteche dell'Ateneo alle seguenti categorie di utenti:

1. studenti dell'Ateneo
2. studenti post lauream, PTA, ricercatori, docenti, cultori della materia, visiting professors dell'Ateneo
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, studiosi, ricercatori, docenti dottorandi di altre Università o enti di ricerca; studenti, ricercatori e docenti dello IUAV.

I servizi

I servizi vengono erogati da ciascuna biblioteca su prenotazione con applicativo Affluences. Le modalità specifiche di erogazione dei singoli servizi vengono esplicitate e costantemente aggiornate nelle pagine web delle biblioteche.

Accesso

L'accesso alle biblioteche è consentito solo su prenotazione. Gli utenti di Ca' Foscari si identificano tramite il badge di Ateneo. Gli utenti esterni che rientrino nelle categorie ammesse devono aver completato l'iscrizione al Sistema Bibliotecario di Ateneo prima di richiedere la prenotazione. Per gli utenti IUAV è prevista l'attivazione del tesserino universitario per l'accesso ai servizi; agli altri utenti esterni le biblioteche forniscono un tesserino nominale.

Informazioni, orientamento, prima assistenza

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

Consultazione in sede

La consultazione in sede avviene su prenotazione; in alcune sedi potrebbe essere fissato un limite all'accesso per alcune categorie di utenti per consentire l'erogazione dei servizi in sicurezza. Il servizio garantisce l'accesso al patrimonio librario a scaffale aperto e la possibilità di chiedere i documenti conservati a scaffale chiuso nei modi previsti da ogni sede.

Prestito locale

Il prestito permette di portare all'esterno della biblioteca i documenti ammessi al prestito, secondo i diritti della categoria di appartenenza:

Categoria	N. voll.	Durata gg.	Rinnovo
1	5	30	Sì
2	10	90	Sì
3	10	90	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 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.

Al momento della restituzione, i volumi vengono messi in quarantena, opportunamente segnalata a catalogo, per tre giorni.

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 quale metodo di riconoscimento e pagamento (servizio tariffato).

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

Supporto agli utenti nell'utilizzo degli strumenti di ricerca, nel reperimento delle risorse e nella scelta dei servizi più adatti alle esigenze espresse; ricerca in banche dati specialistiche e compilazione di bibliografie.

Corsi di formazione

Corsi di formazione per lo sviluppo di competenze specifiche sull'uso delle risorse disponibili, di banche dati, di letteratura scientifica accessibile e di information literacy. Vengono svolti in modalità sincrona attraverso l'uso di strumenti di videoconferenza e in modalità asincrona attraverso la piattaforma Moodle.

La comunicazione con gli utenti

Le informazioni agli utenti sono divulgate mediante:

- la Carta dei servizi e le manifestazioni istituzionali cui il Sistema bibliotecario partecipa;
- il sito internet dell'Ateneo, nella parte relativa alle biblioteche, in cui sono disponibili le informazioni aggiornate sui servizi e sulle attività e i contatti telefonici e e-mail che forniscono le informazioni di pronto utilizzo <https://www.unive.it/pag/9756/>;
- i social network dell'Ateneo;
- 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.

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

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 nelle modalità indicate nella Carta dei Servizi emergenziale. Gli aggiornamenti saranno pubblicati sul sito web e affissi nelle sedi, qualora opportuno.

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 recare disagio agli altri utenti.

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, 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/>