



CARTA DEI SERVIZI

SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO (SBA)

ORGANIZZAZIONE

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo offre risorse informative e servizi di supporto ai fini istituzionali dell'Ateneo: didattica e ricerca. In particolare, assicura ai propri utenti l'aggiornamento, la tutela, la conservazione e la valorizzazione del patrimonio librario posseduto, la sua fruizione, anche per gli utenti svantaggiati, l'accesso alle informazioni bibliografiche, sia localmente sia a distanza; l'offerta di servizi per l'uso appropriato delle risorse online, selezionate e rese disponibili per la produzione e la disseminazione della ricerca, il supporto per valorizzare la memoria documentale dell'Ateneo, anche in collaborazione con altri soggetti nazionali e internazionali, la fruizione di iniziative culturali connesse ai fini dell'istituzione.

Alle biblioteche di Area sono affidati: lo sviluppo, l'aggiornamento, la conservazione e la valorizzazione del patrimonio bibliotecario dell'Ateneo, la produzione dell'informazione bibliografica per il Catalogo digitale di Ateneo e l'erogazione dei servizi dedicati agli utenti che accedono al patrimonio documentale dalle sedi fisiche, nonché lo sviluppo di progetti culturali rivolti al territorio.

Alla biblioteca digitale sono affidati: lo sviluppo, l'aggiornamento e la valorizzazione dell'informazione scientifica online, la produzione dei servizi per facilitarne l'accesso e la diffusione, le interazioni con progetti e infrastrutture nazionali e internazionali volte a selezionare, conservare e rendere fruibile l'informazione scientifica online.

Lo SBA è composto da 4 Biblioteche di Area e da 1 Biblioteca Digitale, attualmente distribuite in 9 punti di servizio:

- Biblioteca di Area Economica (BEC) - Campus di San Giobbe;
- Biblioteca di Area Linguistica (BALI) nelle sedi di Ca' Bernardo, Ca' Cappello, Palazzo Cosulich, Palazzo Ca' Vendramin e CF Zattere;
- Biblioteca di Area Scientifica (BAS) di Venezia-Mestre – Campus Scientifico di via Torino;
- Biblioteca di Area Umanistica (BAUM) - sede di Palazzo Malcanton-Marcorà;
- Biblioteca Digitale di Ateneo (BDA) - sede di San Sebastiano.

Per maggiori dettagli si rimanda all'organigramma del Servizio Bibliotecario pubblicato sul sito internet di Ateneo alla pagina <http://www.unive.it/data/strutture/300100>.

Dirigente

Dott. Dario Pellizzon (ad interim)

Coordinatrice operativa dello SBA

dott.ssa Daniela Grandin

Direttrici delle Biblioteche

Biblioteca di Area Economica – BEC: dott.ssa Sara Franzoso

Biblioteca di Area Linguistica – BALI: dott.ssa Natascia Danieli

Biblioteca di Area Scientifica – BAS: dott.ssa Alessandra Zorzi

Biblioteca di Area Umanistica – BAUM: dott.ssa Maria Mazzucato

Biblioteca Digitale di Ateneo – BDA: dott.ssa Daniela Grandin (ad interim)

Contatti

Biblioteca di Area Economica – BEC: bec@unive.it; 041 234 8763

Biblioteca di Area Linguistica – BALI: bali@unive.it; 041 2349428

Biblioteca di Area Scientifica – BAS: bibliobas@unive.it; 041 234 8516

Biblioteca di Area Umanistica – BAUM: baum@unive.it; 041 234 5613

Biblioteca Digitale di Ateneo – BDA: bda@unive.it

I numeri di telefono e gli indirizzi email relativi a specifici servizi sono in ogni caso visibili nelle pagine web di ogni biblioteca.



SERVIZI

1. ACCESSO ALLE SEDI

Descrizione del servizio

È possibile accedere ai locali delle biblioteche con strumenti di riconoscimento individuale previa prenotazione con applicativo online. Gli utenti istituzionali sono riconosciuti attraverso il *badge* rilasciato dall'Ateneo. Gli utenti non appartenenti all'istituzione sono ammessi con una tessera annuale gratuita che si può richiedere alle biblioteche compilando un apposito modulo disponibile online. La tessera annuale dà accesso a tutte le biblioteche del Sistema Bibliotecario di Ateneo ed è rinnovabile. In situazioni emergenziali l'accesso degli esterni potrebbe essere oggetto di restrizioni.

Destinatari

Utenti interni all'istituzione (studenti, docenti e personale dell'Ateneo, senza distinzione di appartenenza a corsi o strutture).

Utenti esterni maggiorenni (persone che, pur non afferendo all'Ateneo, hanno la necessità di fruire dei servizi della biblioteca per particolari esigenze di studio, di ricerca e di lavoro).

Modalità di accesso

Controllo automatico del *badge* ai tornelli (biblioteche BAUM, BEC, BAS, CFZ); esibizione del *badge* o di documenti alternativi (sedi BALI). Validazione della prenotazione.

Modalità di erogazione

In presenza.

Orario di apertura all'utenza

Orario minimo: 9 ore/giorno per 5 giorni/settimana.

Orario massimo: 15,5 ore/giorno per 5 giorni/settimana, 12 ore/giorno nelle giornate prefestive e festive.

L'orario serale, prefestivo e festivo è garantito secondo le condizioni logistiche delle sedi, può quindi subire variazioni da biblioteca a biblioteca.

Le variazioni d'orario e i periodi di chiusura sono comunicati sul sito web del Sistema Bibliotecario, alle pagine di ciascuna biblioteca.

L'accesso al Fondo Storico è reso disponibile su appuntamento.

Indicatori di monitoraggio

Dimensione della qualità	<i>Service Level Agreement</i>	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni fornite all'utente	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
	Cortesìa, disponibilità e capacità di ascolto del personale	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	Tempi di rilascio del <i>badge</i> di accesso (esclusi <i>badge</i> istituzionali): entro 3 giorni dalla richiesta	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5

Meccanismi di ascolto e di tutela

Eventuali malfunzionamenti o criticità nell'erogazione dei servizi possono essere segnalati dagli utenti in possesso di un account unive attraverso l'applicativo "Presentazione Reclami" disponibile al link <https://apps.unive.it/reclami/>.

Allo scopo di garantire la sicurezza, il comfort e una piena soddisfazione dell'utenza che frequenta le biblioteche l'amministrazione si riserva il diritto insindacabile di ritirare la tessera o inibire l'accesso, in maniera temporanea o definitiva, agli utenti i cui comportamenti non siano ritenuti in linea con i regolamenti di Ateneo e in particolare con i principi del codice etico e di comportamento dell'Ateneo disponibile al sito <https://www.unive.it/pag/8162/>.



2. SERVIZIO DI INFORMAZIONE, ORIENTAMENTO E PRESTITO LOCALE

Descrizione del servizio

Il personale bibliotecario assiste gli utenti fornendo supporto e informazioni per un ottimale utilizzo dei servizi e fornisce il prestito locale, che permette di portare all'esterno della biblioteca i documenti ammessi, secondo i diritti della categoria di appartenenza dell'utente.

Destinatari

Utenti di Ca' Foscari (studenti, docenti, ricercatori, personale tecnico e amministrativo, borsisti, dottorandi, specializzandi, contrattisti, assegnisti, cultori della materia, laureati dell'Ateneo fino a sei mesi dopo la laurea, studenti provenienti da Università straniere in base ad accordi di scambio con Ca' Foscari e *visiting professor*) e utenti esterni con tessera annuale in corso di validità.

Modalità di accesso

In presenza, telefonica e via e-mail (informazioni, orientamento), in presenza (prestito).

Modalità di erogazione

In presenza, telefonica, via e-mail.

Categorie di utenti	Quantità di prestiti per ogni biblioteca	Durata dei prestiti in giorni	Proroghe
Studenti (compresi i corsi singoli)	5	30	Una proroga di 30 giorni
Docenti, Ricercatori, Docenti a contratto, Assegnisti, Iscritti a corsi post lauream, Personale TA, Cultori della materia, Collaboratori ed esperti linguisti	10	90	Una proroga di 90 giorni
Dottorandi interateneo, Alumni, Membri di convenzioni con l'Ateneo (es. ambasciatori)	10	30	Una proroga di 30 giorni
Studenti Erasmus, Studenti Harvard Summer school, Scambi internazionali, Iscritti al polo VEA, Utenti esterni	2	30	NO

Orario di apertura all'utenza

Orario minimo: 9 ore/giorno per 5 giorni/settimana. Orario massimo: 15,5 ore/giorno per 5 giorni/settimana, 12 ore/giorno nelle giornate prefestive e festive. L'orario serale, prefestivo e festivo è garantito secondo le condizioni logistiche delle sedi, può quindi subire variazioni da biblioteca a biblioteca. Le variazioni d'orario e i periodi di chiusura sono comunicati sul sito web del Sistema Bibliotecario, alle pagine di ciascuna biblioteca.

Indicatori di monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Cortesia, competenza e capacità di ascolto del personale	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
	Chiarezza e completezza delle comunicazioni online fornite all'utente	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	Tempestività nell'assistenza online	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
	Rispetto delle tempistiche di fornitura: - libri scaffale aperto: immediato - libri a deposito in sede: entro 24 ore	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5

Meccanismi di ascolto e di tutela

Eventuali malfunzionamenti o criticità nell'erogazione dei servizi possono essere segnalati dagli utenti in possesso di un account unive attraverso l'applicativo "Presentazione Reclami" disponibile al link <https://apps.unive.it/reclami/>.



3. SERVIZIO CONSULTAZIONE DEL MATERIALE BIBLIOGRAFICO-DOCUMENTALE

Descrizione del servizio

Il servizio garantisce l'accesso al patrimonio librario e la possibilità di chiedere i documenti conservati a scaffale chiuso nei modi specifici di ogni sede. Il servizio garantisce l'accesso alle risorse elettroniche le cui licenze prevedano tale diritto per i *walk-in-users* (utenti occasionali). Il materiale conservato nei depositi collocati all'interno degli spazi delle biblioteche viene distribuito secondo orario cadenzato. Il materiale collocato nei depositi esterni è accessibile su prenotazione. In situazioni emergenziali la disponibilità di materiale può essere oggetto di restrizioni.

Destinatari

Utenti di Ca' Foscari (studenti, docenti, ricercatori, personale tecnico e amministrativo, borsisti, dottorandi, specializzandi, contrattisti, assegnisti, cultori della materia, laureati dell'Ateneo fino a sei mesi dopo la laurea, studenti provenienti da Università straniere in base ad accordi di scambio con Ca' Foscari e *visiting professor*) e utenti esterni con tessera annuale in corso di validità.

Modalità di accesso

Per il materiale conservato nei depositi è necessaria la compilazione di modulistica cartacea e/o online.

Risorse elettroniche: gli utenti interni possono accedere da ogni punto rete, 24 ore su 24, attraverso il riconoscimento delle credenziali personali (protocollo Shibboleth, rete Eduroam).

Modalità di erogazione

Materiale cartaceo: in presenza.

Risorse elettroniche: in presenza e da remoto.

Orario di apertura del servizio consultazione (materiale cartaceo)

BALI: da lunedì al venerdì, dalle 9.00 fino alle ore 18.00.

BAS: da lunedì al venerdì, dalle 8.30 fino alle ore 19.30, sabato: 9.00-13.00.

BAUM: da lunedì al venerdì, dalle 8.30 fino alle ore 24.00, sabato e domenica (e festivi infrasettimanali di apertura) 9.00-21.00. Il materiale a deposito e quello collocato nei piani interrati non è accessibile nell'orario serale, dalle ore 18.00, e nei week end.

BEC: da lunedì al venerdì, dalle 9.00 fino alle ore 22.00, sabato: 9.00-21.00 (il materiale a deposito non viene prelevato nell'orario serale, dalle ore 18.00, e nei week end).

CFZ: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 24.00, il sabato dalle 9.00 alle 20.00 e domenica dalle 14.00 alle 24.00.

Indicatori di monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Cortesìa, competenza e capacità di ascolto del personale	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
	Chiarezza delle procedure di richiesta	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	Rispetto dei tempi di fornitura: 6 gg lavorativi da depositi esterni	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5

Meccanismi di ascolto e di tutela

Eventuali malfunzionamenti o criticità nell'erogazione dei servizi possono essere segnalati dagli utenti in possesso di un account unive attraverso l'applicativo "Presentazione Reclami" disponibile al link <https://apps.unive.it/reclami/>.



4. SERVIZIO DI PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO E FORNITURA DOCUMENTI (ILL-DD)

Descrizione del servizio

Prestito interbibliotecario in entrata: fornitura di libri reperiti per gli utenti di Ca' Foscari presso altre biblioteche italiane o straniere (servizio con rimborso spese).

Prestito interbibliotecario in uscita: prestito a biblioteche esterne alla città di Venezia di libri posseduti dalle Biblioteche cafoscarine (servizio tariffato o gratuito in reciprocità).

Fornitura documenti in entrata: individuazione e reperimento di articoli di riviste presso altre biblioteche italiane o straniere, richiesta e ricezione delle copie, consegna all'utente richiedente (servizio con rimborso spese).

Fornitura documenti in uscita: fornitura, a biblioteche non dell'Ateneo, di copia di documenti posseduti dalle Biblioteche cafoscarine (servizio tariffato o in reciprocità).

Destinatari

Per la documentazione in entrata gli utenti di Ca' Foscari (studenti, docenti, i ricercatori, personale tecnico e amministrativo, borsisti, dottorandi, specializzandi, contrattisti, assegnisti, cultori della materia, laureati dell'Ateneo fino a sei mesi dopo la laurea, studenti provenienti da Università straniere in base ad accordi di scambio con Ca' Foscari e *visiting professor*).

Modalità di accesso

Attraverso compilazione di modulistica online.

Modalità di erogazione

In presenza.

Orario di apertura all'utenza (ritiro e pagamento materiale bibliografico)

Con prenotazione tramite applicativo online:

BALI-BAUM: da lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 fino alle 13.00 presso la sede di Ca' Bernardo.

BAS: da lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00.

BEC: da lunedì al venerdì, dalle 9.00 fino alle ore 18.00

Indicatori di monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Cortesìa, competenza e capacità di ascolto del personale	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
	Chiarezza delle procedure di richiesta	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	Rispetto dei tempi di trasmissione della richiesta alle biblioteche fornitrici: entro 8 giorni	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5

Meccanismi di ascolto e di tutela

Eventuali malfunzionamenti o criticità nell'erogazione dei servizi possono essere segnalati dagli utenti in possesso di un account unive attraverso l'applicativo "Presentazione Reclami" disponibile al link <https://apps.unive.it/reclami/>.



5. CONSULENZA BIBLIOGRAFICA

Descrizione del servizio

Consulenza bibliografica (*reference*): servizio di supporto individuale alla ricerca bibliografica mirato a fornire una consulenza personalizzata sull'utilizzo delle risorse elettroniche (banche dati, aggregatori, portali, ecc...) e reperimento di bibliografia scientifica.

Destinatari

Utenti di Ca' Foscari (studenti, docenti, i ricercatori, personale tecnico e amministrativo, borsisti, dottorandi, specializzandi, contrattisti, assegnisti, cultori della materia, laureati dell'Ateneo fino a sei mesi dopo la laurea, studenti provenienti da Università straniere in base ad accordi di scambio con Ca' Foscari e *visiting professor*).

Modalità di accesso

Attraverso compilazione di modulistica online, invio di e-mail.

Modalità di erogazione

Su appuntamento, in presenza o in remoto.

Orario di apertura all'utenza

Dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 15.00.

Indicatori di monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Precisione, chiarezza e completezza delle nozioni trasmesse	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
	Chiarezza didattica e completezza dei materiali forniti	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	Rispetto delle tempistiche indicate e degli appuntamenti	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5

Meccanismi di ascolto e di tutela

Eventuali malfunzionamenti o criticità nell'erogazione dei servizi possono essere segnalati dagli utenti in possesso di un account unive attraverso l'applicativo "Presentazione Reclami" disponibile al link <https://apps.unive.it/reclami/>.



6. FORMAZIONE PER GLI UTENTI

Descrizione del servizio

Corsi, laboratori e seminari sui servizi di biblioteca, sulle risorse documentali, nonché sulle strategie e metodi di ricerca.

Destinatari

Utenti di Ca' Foscari (studenti, docenti, i ricercatori, personale tecnico e amministrativo, borsisti, dottorandi, specializzandi, contrattisti, assegnisti, cultori della materia, laureati dell'Ateneo fino a sei mesi dopo la laurea, studenti provenienti da Università straniere in base ad accordi di scambio con Ca' Foscari e *visiting professor*).

Modalità di accesso

Attraverso prenotazione, con modulistica online e/o invio di e-mail.

Modalità di erogazione

In presenza e in modalità *e-learning*.

Orario di erogazione del servizio

BALI-BAS-BAUM-BEC-BDA: secondo calendario pubblicato sul sito web.

Indicatori di monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Chiarezza didattica e completezza dei materiali forniti	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
	Cortesìa, competenza e capacità di ascolto del personale	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	Rispetto delle tempistiche indicate nel calendario pubblicato	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5

Meccanismi di ascolto e di tutela

Eventuali malfunzionamenti o criticità nell'erogazione dei servizi possono essere segnalati dagli utenti in possesso di un account unive attraverso l'applicativo "Presentazione Reclami" disponibile al link <https://apps.unive.it/reclami/>.



7. SERVIZI SELF-SERVICE: RIPRODUZIONE, STAMPA E SCANSIONE

Descrizione del servizio

Servizio di riproduzione di documenti presenti in biblioteca, nel limite massimo di legge (15% del documento originale), stampa o scansione: i servizi sono erogati in modalità *self-service* e devono essere effettuati nel rispetto della normativa sul diritto d'autore.

Le attrezzature di stampa/scansione sono attivabili con il *badge* personale, che serve anche quale metodo di riconoscimento e pagamento.

Destinatari

Utenti di Ca' Foscari (studenti, docenti, i ricercatori, personale tecnico e amministrativo, borsisti, dottorandi, specializzandi, contrattisti, assegnisti, cultori della materia, laureati dell'Ateneo fino a sei mesi dopo la laurea, studenti provenienti da Università straniere in base ad accordi di scambio con Ca' Foscari e *visiting professor*) e utenti esterni con tessera annuale in corso di validità.

Modalità di accesso

In presenza.

Modalità di erogazione

In presenza.

Orario di accesso all'utenza

Negli orari di apertura delle Biblioteche di Area.

Indicatori di monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Precisione, chiarezza e completezza delle informazioni fornite all'utente	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
	Buona funzionalità delle attrezzature	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5

Meccanismi di ascolto e di tutela

Eventuali malfunzionamenti o criticità nell'erogazione dei servizi possono essere segnalati dagli utenti in possesso di un account unive attraverso l'applicativo "Presentazione Reclami" disponibile al link <https://apps.unive.it/reclami/>.



8. SUPPORTO ALLA RICERCA

Descrizione del servizio

Supporto individuale alla pubblicazione, disseminazione e valorizzazione della produzione accademica, consulenza su temi e strumenti per gestione dei dati, Open Access, Open Science, licenze e agevolazioni per gli autori, valutazione della ricerca.

Destinatari

Docenti, ricercatori, assegnisti, cultori della materia e dottorandi dell'Ateneo e Interateneo.

Modalità di accesso

Via email.

Modalità di erogazione

Su appuntamento, in presenza o da remoto

Orario di apertura all'utenza

Lunedì-giovedì ore 9.00-14.00.

Indicatori di monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Precisione, chiarezza e completezza delle nozioni trasmesse	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
	Chiarezza didattica e completezza dei materiali forniti	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	Rispetto delle tempistiche indicate e degli appuntamenti	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5

Meccanismi di ascolto e di tutela

Eventuali malfunzionamenti o criticità nell'erogazione dei servizi possono essere segnalati dagli utenti in possesso di un account unive attraverso l'applicativo "Presentazione Reclami" disponibile al link <https://apps.unive.it/reclami/>.