



## **CARTA DEI SERVIZI**

**Data di pubblicazione: 19/12/2017**

### **INDICE**

#### **1. RIFERIMENTI**

#### **2. FINALITA' E PRINCIPI GENERALI**

**2.1 Eguaglianza dei diritti degli utenti**

**2.2 Efficienza, efficacia del servizio e partecipazione degli utenti**

#### **3. SERVIZI OFFERTI**

**3.1. Accesso ai servizi**

**3.2. Consultazione e prestito di risorse disponibili nel Sistema bibliotecario d'Ateneo**

**3.3. Prestito interbibliotecario per gli utenti del Sistema**

**3.4. Prestito interbibliotecario alle biblioteche esterne**

**3.5. Fornitura documenti per gli utenti del Sistema**

**3.6. Fornitura documenti alle biblioteche esterne**

**3.7. Biblioteca digitale**

**3.7.1. Accesso alle risorse della Biblioteca digitale**

**3.7.2. Supporto online**

**3.8. Formazione degli utenti**

**3.9. Acquisizione di nuove risorse bibliografiche**

#### **4. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI**

#### **1. RIFERIMENTI**

- Principi fondamentali della Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- Piano strategico di Ateneo 2015-2019
- Procedura Operativa Qualità ABIB01 Servizi bibliotecari
- Regolamento del Sistema bibliotecario di Ateneo
- Regolamento di prestito
- Regolamento unico per il servizio di prestito interbibliotecario e fornitura di documenti



## **2. FINALITA' E PRINCIPI GENERALI**

La carta dei servizi è uno strumento di comunicazione istituzionale attraverso il quale il Sistema bibliotecario di Ateneo, ovvero l'insieme coordinato delle strutture bibliotecarie dell'Università degli studi di Udine, si impegna a fornire informazioni accessibili, tempestive e complete in merito ai servizi erogati e ai relativi standard adottati in termini di tempi e modalità.

Si tratta del documento tramite cui vengono comunicati i livelli qualitativi dei servizi erogati e va ad integrare le informazioni comunque disponibili tramite altri canali informativi, in particolare il sito web di Ateneo. Nel seguito viene utilizzata la denominazione Sistema per indicare il Sistema bibliotecario di Ateneo.

La carta dei servizi rappresenta l'impegno da parte del Sistema Bibliotecario di Ateneo:

- ad operare tenendo conto delle aspettative, delle esigenze e dei diritti degli utenti
- ad erogare servizi al pubblico caratterizzati dai requisiti di accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia dichiarati.

Ciascun utente può contribuire al miglioramento dei servizi erogati tramite segnalazioni e suggerimenti innescando un processo di miglioramento che rende comunque la Carta dei Servizi un documento dinamico, di volta in volta allineato con l'evoluzione dei servizi erogati.

La carta è pubblicata sul sito web delle biblioteche, all'indirizzo [www.uniud.it/biblioteche](http://www.uniud.it/biblioteche). Viene aggiornata periodicamente al fine di renderla aderente alla realtà operativa e al miglioramento continuo delle modalità di erogazione dei servizi.

### **Il Sistema bibliotecario di Ateneo**

La finalità del Sistema è assicurare in modo coordinato ed efficace:

- l'acquisizione, la conservazione e l'accessibilità del patrimonio bibliografico e documentario dell'Ateneo;
- il trattamento e la diffusione dell'informazione bibliografica, a supporto delle strutture della didattica, della ricerca e di servizio;
- l'apprendimento negli utenti delle capacità necessarie per utilizzare le fonti informative disponibili nel modo più esteso, consapevole ed efficace possibile (competenza informativa).

Il Sistema si propone inoltre di:

- favorire il progresso culturale e sociale, anche attraverso la collaborazione con le biblioteche di altri enti e istituzioni;
- valorizzare il patrimonio bibliografico e documentario dell'Ateneo quale risorsa fondamentale per lo sviluppo culturale del territorio, condividendo i valori e gli obiettivi istituzionali definiti dallo Statuto.

Il Sistema si articola in:

- organi del Sistema; • Area Biblioteche.

Sono organi del Sistema:

- il Presidente del Sistema;
- il Consiglio del Sistema.



L'Area Biblioteche è gestita da un Responsabile di Area e si articola nei seguenti uffici •

- Ufficio acquisizioni e cataloghi;
- Ufficio servizi al pubblico.

I servizi del Sistema sono erogati nelle seguenti sedi:

- Biblioteca umanistica e della formazione
- Biblioteca scientifica e tecnologica
- Biblioteca economica e giuridica
- Biblioteca medica
- Biblioteca Florio
- Biblioteca della sede di Gorizia
- Biblioteca della sede di Pordenone
- Centro di documentazione europea

Le informazioni aggiornate sulla struttura organizzativa sono pubblicate sul sito web d'Ateneo, al seguente indirizzo [www.uniud.it/biblioteche](http://www.uniud.it/biblioteche), dove sono disponibili anche i recapiti telefonici e gli indirizzi di posta elettronica dedicati al contatto con gli utenti.

Il Sistema risulta ricompreso nella certificazione di qualità del sistema di gestione ottenuta ai sensi della norma ISO9001:2008 e le attività interne al Sistema finalizzate all'erogazione dei servizi sono descritte in una delle procedure operative che costituiscono il sistema di gestione qualità dell'Ateneo.

## **2.1 Eguaglianza dei diritti degli utenti**

I valori fondanti dell'Ateneo che emergono dallo Statuto, dal Codice etico e dal Piano Strategico di Ateneo in merito alle pari opportunità possono essere così esplicitati:

- l'Ateneo garantisce il rispetto del principio delle pari opportunità e della parità di trattamento tra donne e uomini nell'accesso al lavoro, agli uffici pubblici e alle cariche accademiche, nonché nella stessa attività lavorativa;
- il rifiuto di ogni ingiusta discriminazione si concretizza anche nell'affermazione della laicità, intesa come imparzialità razionale rispetto a tutte le prospettive culturali, religiose, politiche e scientifiche compatibili con i principi enunciati nel preambolo dello Statuto dell'Ateneo;
- l'Università di Udine assume l'impegno di affermare e praticare quotidianamente la pari dignità di ogni persona e di accogliere e valorizzare le diversità;
- l'affermazione e la pratica dell'imparzialità sono una derivazione del rifiuto di ogni ingiusta discriminazione: la concessione di privilegi o la negazione di pari dignità, uguaglianza e possibilità costituiscono offesa a quell'etica universale a cui l'Università si ispira.

Presso l'Ateneo è istituito il «Comitato unico di garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni» nella comunità universitaria.

Da tali principi deriva il rispetto del principio di eguaglianza nell'accesso ai servizi da parte degli utenti. Tale principio, nel Sistema, in particolare, è garantito da:

- attività di monitoraggio della relazione tra front office e utente al fine di prevenire anomalie e rispondere con tempestività alle esigenze manifestate dagli utenti;
- attività di diffusione delle informazioni in merito ai servizi forniti e alla loro accessibilità;
- definizione dei diritti e dei doveri degli utenti nel presente documento.



I servizi del Sistema sono rivolti:

- agli utenti interni, ovvero i membri della comunità universitaria: professori, ricercatori, personale dirigente e tecnico-amministrativo, studenti e tutti coloro che, a vario titolo, trascorrono periodi di ricerca, di insegnamento e di studio presso l'Università;
- agli utenti esterni; • alle biblioteche esterne.

Il personale del Sistema si impegna ad erogare i servizi nel rispetto dell'uguaglianza dei diritti degli utenti, secondo quanto previsto dai principi e dai valori fondamentali del Codice etico e del Codice di comportamento del personale dell'Ateneo.

## **2.2. Efficienza, efficacia del servizio e partecipazione degli utenti**

Il Sistema si impegna a erogare i servizi secondo i principi di accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia, indicando nelle schede di ciascun servizio gli standard minimi e le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente.

Gli utenti possono partecipare all'innovazione e al miglioramento continui del Sistema tramite:

- i rappresentanti nel Consiglio del Sistema;
- indagini periodiche promosse dal Sistema e dall'Ateneo;
- reclami e suggerimenti che possono essere espressi utilizzando il modulo online disponibile nel sito web delle biblioteche, all'indirizzo [www.uniud.it/biblioteche](http://www.uniud.it/biblioteche).

## **3. SERVIZI OFFERTI**

Il Sistema garantisce l'accesso alle risorse bibliografiche disponibili a coloro che ne richiedano i servizi e, nel contempo, ha come fine quello della valorizzazione e dello sviluppo del patrimonio bibliografico-documentale e il miglioramento all'accesso alle risorse del sistema bibliotecario da parte delle potenziali parti interessate: studenti, docenti e ricercatori, altri sistemi bibliotecari, società civile.

### **3.1. Accesso ai servizi**

Il Sistema assicura l'accesso libero ai servizi delle biblioteche agli utenti interni e agli utenti esterni. Gli utenti interni sono iscritti automaticamente al Sistema Bibliotecario di Ateneo e sono abilitati a tutti i servizi.

Gli utenti esterni possono iscriversi in tutte le biblioteche del Sistema compilando un'autocertificazione e presentando un documento di riconoscimento valido.

I dipendenti dell'Azienda sanitaria universitaria integrata di Udine (ASUIUD) devono fare riferimento per l'iscrizione alla Biblioteca medica.

#### **Utenti destinatari**

Utenti interni

Utenti esterni

#### **Responsabile del servizio**

Responsabile dell'Ufficio Servizi al pubblico, [abib.usp@uniud.it](mailto:abib.usp@uniud.it)

#### **Accessibilità e continuità**

L'accesso alle sedi è garantito con continuità durante l'intero orario di apertura delle biblioteche, reperibile nel sito web [www.uniud.it/biblioteche](http://www.uniud.it/biblioteche).



L'iscrizione degli utenti esterni è garantita in tutte le biblioteche dalle 9 alle 13 dal lunedì al venerdì.

Il servizio è sospeso durante la chiusura delle biblioteche.

#### Tempestività

L'iscrizione è immediata nell'orario indicato.

#### Trasparenza

Alcuni servizi del Sistema prevedono il Login al catalogo online delle biblioteche, consultabile all'indirizzo [primo.uniud.it](http://primo.uniud.it).

Le credenziali per il Login sono:

- per gli utenti interni: le credenziali di posta elettronica @uniud o @spes.uniud;
- per gli utenti esterni: il codice fiscale e la password, rilasciata all'atto dell'iscrizione, che va cambiata al primo accesso ai sensi della normativa sulla privacy.

Recapiti e periodi di chiusura sono pubblicati sul sito web delle biblioteche, all'indirizzo [www.uniud.it/biblioteche](http://www.uniud.it/biblioteche).

#### Efficacia

Il Sistema si impegna a monitorare la soddisfazione degli utenti esterni, che non vengono iscritti automaticamente, con un questionario di gradimento del servizio compilabile online e a darne riscontro annualmente sul sito web delle biblioteche all'indirizzo [www.uniud.it/biblioteche](http://www.uniud.it/biblioteche)

#### Indicatori

Livello medio rilevato di soddisfazione per il servizio, su una scala da 1 a 10, su base annuale.

### 3.2. Consultazione e prestito di risorse disponibili nel Sistema

Il Sistema assicura l'utilizzo del patrimonio bibliografico e documentario dell'Ateneo, permettendone il prestito gratuito secondo le condizioni stabilite dal Regolamento di prestito.

Il Sistema si impegna ad assicurare il più possibile la consultazione a scaffale aperto del patrimonio bibliografico.

Il materiale bibliografico non disponibile a scaffale aperto è richiedibile al banco prestiti e viene reso disponibile entro 10 giorni lavorativi.

Il materiale bibliografico escluso dal prestito per ragioni di conservazione può essere consultato presso le biblioteche.

Il materiale bibliografico prestabile per 30 giorni e collocato nelle sedi di Gorizia e Pordenone può essere ritirato a Udine e, viceversa, il materiale prestabile per 30 giorni delle sedi di Udine può essere ritirato nelle sedi di Gorizia e Pordenone.

#### Utenti destinatari

Utenti interni

Utenti esterni

#### Responsabile del servizio

Responsabile dell'Ufficio Servizi al pubblico, [abib.usp@uniud.it](mailto:abib.usp@uniud.it)



#### Accessibilità e continuità

Il servizio è garantito con continuità durante l'intero orario di apertura delle biblioteche, reperibile nel sito [www.uniud.it/biblioteche](http://www.uniud.it/biblioteche).

Il servizio è sospeso durante la chiusura delle biblioteche.

Prenotazioni e rinnovi possono essere effettuati 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana, dal catalogo online delle biblioteche, all'indirizzo [primo.uniud.it](http://primo.uniud.it), previo accesso tramite Login (cfr. 3.1).

#### Tempestività

La risposta è immediata per tutto il materiale disponibile a scaffale.

Il prestito intrateneo viene garantito entro 5 giorni lavorativi.

Il materiale collocato nei magazzini è reso disponibile entro 10 giorni lavorativi.

#### Trasparenza

Le condizioni di prestabilità di ciascun documento sono indicate nel catalogo online delle biblioteche, all'indirizzo [primo.uniud.it](http://primo.uniud.it), previo accesso tramite Login (cfr. 3.1).

Gli utenti sono avvisati tramite mail 5 giorni prima della scadenza del prestito. Possono effettuare il rinnovo, se il materiale non è prenotato da un altro utente, direttamente dall'area personale del catalogo online previo accesso tramite Login (cfr. 3.1).

In caso di ritardo nella restituzione gli utenti sono avvisati con solleciti tramite e-mail e/o telefono.

Tempi e modalità di prestito sono stabiliti dal Regolamento di prestito.

Regolamento, recapiti e periodi di chiusura sono pubblicati sul sito web delle biblioteche, all'indirizzo [www.uniud.it/biblioteche](http://www.uniud.it/biblioteche).

#### Efficacia

Il Sistema si impegna a monitorare la soddisfazione degli utenti con un questionario di gradimento del servizio compilabile online e a darne riscontro annualmente sul sito web delle biblioteche all'indirizzo [www.uniud.it/biblioteche](http://www.uniud.it/biblioteche).

#### Indicatori

Livello medio rilevato di soddisfazione per il servizio, su una scala da 1 a 10, su base annuale.

### 3.3. Prestito interbibliotecario per gli utenti del Sistema

Il servizio permette di richiedere in prestito ad altre biblioteche, centri di documentazione o fornitori italiani ed esteri i documenti che non sono disponibili nelle biblioteche del Sistema.

Il servizio è erogato secondo le condizioni previste dal Regolamento unico per il servizio di prestito interbibliotecario e fornitura documenti e prevede il rimborso, da parte dell'utente, dei costi richiesti dalla biblioteca fornitrice.

#### Utenti destinatari

Utenti interni

Utenti esterni

#### Responsabile del servizio

Responsabile dell'Ufficio Servizi al pubblico, [abib.usp@uniud.it](mailto:abib.usp@uniud.it)



#### Accessibilità e continuità

Le richieste possono essere inoltrate 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana, tramite l'apposito modulo di Richiesta fornitura documenti del catalogo online delle biblioteche, all'indirizzo [primo.uniud.it](http://primo.uniud.it), previo accesso tramite Login (cfr. 3.1). Il servizio è sospeso durante la chiusura delle biblioteche.

Gli uffici che erogano il servizio nelle biblioteche sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13.

#### Tempestività

Le richieste degli utenti vengono evase in un periodo che va da 1 a 15 giorni lavorativi a seconda del tipo di richiesta.

#### Trasparenza

Nel caso la biblioteca fornitrice applichi una tariffa, agli utenti viene richiesta la disponibilità a sostenere la spesa.

Gli utenti vengono avvisati via mail dell'arrivo del materiale e delle modalità per il ritiro e per il pagamento degli eventuali costi.

Gli utenti ricevono un avviso tramite mail 5 giorni prima della scadenza del prestito e possono richiederne il rinnovo se previsto dalla biblioteca fornitrice.

In caso di ritardo nella restituzione gli utenti sono sollecitati tramite e-mail e/o telefono. Le modalità del servizio sono stabilite dal Regolamento unico per il servizio di prestito interbibliotecario e fornitura documenti.

Regolamento, recapiti e periodi di chiusura sono pubblicati sul sito web delle biblioteche, all'indirizzo [www.uniud.it/biblioteche](http://www.uniud.it/biblioteche).

#### Efficacia

Il Sistema bibliotecario d'Ateneo si impegna a monitorare la soddisfazione degli utenti con un questionario di gradimento del servizio compilabile online e a darne riscontro annualmente sul sito web delle biblioteche all'indirizzo [www.uniud.it/biblioteche](http://www.uniud.it/biblioteche).

#### Indicatori

Livello medio rilevato di soddisfazione per il servizio, su una scala da 1 a 10, su base annuale.

### 3.4. Prestito interbibliotecario alle biblioteche esterne

Il Sistema fornisce in prestito ad altre biblioteche, centri di documentazione o fornitori italiani ed esteri i documenti prestabili per 30 giorni del Sistema, secondo le condizioni previste dal Regolamento unico per il servizio di prestito interbibliotecario e fornitura documenti.

#### Utenti destinatari

Biblioteche esterne

#### Responsabile del servizio

Responsabile dell'Ufficio Servizi al pubblico, [abib.usp@uniud.it](mailto:abib.usp@uniud.it)

#### Accessibilità e continuità

Le richieste possono essere inoltrate 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana, tramite mail alla biblioteca del Sistema che possiede il documento.

Il servizio è sospeso durante la chiusura delle biblioteche.



Gli uffici che erogano il servizio nelle biblioteche sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13.

#### **Tempestività**

Le richieste vengono evase in un periodo che va da 1 a 4 giorni lavorativi a seconda del tipo di richiesta.

#### **Trasparenza**

Il servizio viene erogato preferibilmente in reciprocità gratuita; qualora la biblioteca richiedente non garantisca questa condizione viene applicato un rimborso forfetario delle spese per ogni singolo volume.

Le modalità del servizio sono stabilite dal Regolamento unico per il servizio di prestito interbibliotecario e fornitura documenti.

Regolamento, recapiti e periodi di chiusura sono pubblicati sul sito web delle biblioteche, all'indirizzo [www.uniud.it/biblioteche](http://www.uniud.it/biblioteche).

#### **Efficacia**

Il Sistema si impegna a monitorare i tempi di evasione delle richieste e a darne riscontro annualmente sul sito web delle biblioteche all'indirizzo [www.uniud.it/biblioteche](http://www.uniud.it/biblioteche).

#### **Indicatori**

Indicatore: percentuale di richieste evase nell'anno entro 4 giorni lavorativi su base annuale.

Fonte di rilevazione: software di gestione delle biblioteche del Sistema.

### **3.5. Fornitura documenti per gli utenti del Sistema**

Il servizio permette di richiedere ad altre biblioteche, centri di documentazione o fornitori italiani ed esteri copie di articoli di periodici e parti di monografie che non sono disponibili nelle biblioteche del Sistema.

Il servizio è erogato secondo le condizioni previste dal Regolamento unico per il servizio di prestito interbibliotecario e fornitura documenti e prevede il rimborso, da parte dell'utente, dei costi richiesti dalla biblioteca fornitrice.

#### **Utenti destinatari**

Utenti interni

Utenti esterni

#### **Responsabile del servizio**

Responsabile dell'Ufficio Servizi al pubblico, [abib.usp@uniud.it](mailto:abib.usp@uniud.it)

#### **Accessibilità e continuità**

Le richieste possono essere inoltrate 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana, tramite l'apposito modulo di Richiesta fornitura documenti del catalogo online delle biblioteche, all'indirizzo [primo.uniud.it](http://primo.uniud.it), previo accesso tramite Login (cfr. 3.1) Il servizio è sospeso durante la chiusura delle biblioteche.

Gli uffici che erogano il servizio nelle biblioteche sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13.



#### Tempestività e continuità

Le richieste degli utenti vengono evase in un periodo che va da 1 a 20 giorni lavorativi a seconda del tipo di richiesta.

#### Trasparenza

Nel caso la biblioteca fornitrice applichi una tariffa, agli utenti viene richiesta la disponibilità a sostenere la spesa.

Gli utenti vengono avvisati via mail dell'arrivo del materiale e delle modalità per il suo ritiro e per il pagamento degli eventuali costi.

Le modalità del servizio sono stabilite dal Regolamento unico per il servizio di prestito interbibliotecario e fornitura documenti.

Regolamento, recapiti e periodi di chiusura sono pubblicati sul sito web delle biblioteche, all'indirizzo [www.uniud.it/biblioteche](http://www.uniud.it/biblioteche).

#### Efficacia

Il Sistema si impegna a monitorare la soddisfazione degli utenti con un questionario di gradimento del servizio compilabile online e a darne riscontro annualmente sul sito web delle biblioteche all'indirizzo [www.uniud.it/biblioteche](http://www.uniud.it/biblioteche).

#### Indicatori

Livello medio rilevato di soddisfazione per il servizio, su una scala da 1 a 10, su base annuale.

### 3.6. Fornitura documenti alle biblioteche esterne

Il Sistema fornisce ad altre biblioteche, centri di documentazione o fornitori italiani ed esteri copie di articoli di periodici e parti di monografie del Sistema bibliotecario di Ateneo.

Il servizio è erogato nel rispetto della normativa sul diritto d'autore e secondo le condizioni previste dal Regolamento unico per il servizio di prestito interbibliotecario e fornitura documenti.

#### Utenti destinatari

Biblioteche esterne

#### Responsabile del servizio

Responsabile dell'Ufficio Servizi al pubblico, [abib.usp@uniud.it](mailto:abib.usp@uniud.it)

#### Accessibilità e continuità

Le richieste possono essere inoltrate 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana tramite mail alla biblioteca del Sistema che possiede il documento.

In caso di adesione a reti cooperative di servizi le informazioni sulle modalità di richiesta sono reperibili nel sito web delle biblioteche, all'indirizzo [www.uniud.it/biblioteche](http://www.uniud.it/biblioteche).

Il servizio è sospeso durante la chiusura delle biblioteche.

Gli uffici che erogano il servizio nelle biblioteche sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13.

#### Tempestività

Le richieste vengono evase in un periodo che va da 1 a 5 giorni lavorativi a seconda del tipo di richiesta.



#### Trasparenza

Il servizio è gratuito.

Le modalità del servizio sono stabilite dal Regolamento unico per il servizio di prestito interbibliotecario e fornitura documenti.

Regolamento, recapiti e periodi di chiusura sono pubblicati sul sito web delle biblioteche, all'indirizzo [www.uniud.it/biblioteche](http://www.uniud.it/biblioteche).

#### Efficacia

Il Sistema si impegna a monitorare i tempi di evasione delle richieste e a darne riscontro annualmente sul sito web delle biblioteche all'indirizzo [www.uniud.it/biblioteche](http://www.uniud.it/biblioteche)

#### Indicatori

Indicatore: percentuale di richieste evase nell'anno entro 5 giorni lavorativi, su base annuale.

### 3.7. Biblioteca digitale

La biblioteca digitale dell'Ateneo raccoglie, conserva e rende disponibili in rete collezioni digitali a supporto della didattica e della ricerca.

La Biblioteca digitale copre tutti gli ambiti disciplinari di interesse per l'Ateneo: economico e giuridico, medico, scientifico, umanistico.

#### 3.7.1. Accesso alle risorse della Biblioteca digitale

L'accesso alle risorse della Biblioteca digitale viene garantito attraverso il catalogo online delle biblioteche, consultabile all'indirizzo [primo.uniud.it](http://primo.uniud.it), da postazioni in rete fissa e mobile dell'Ateneo e, per i soli utenti interni e previa autenticazione, anche da fuori Ateneo.

#### Utenti destinatari

Utenti interni

Utenti esterni

#### Responsabile del servizio

Responsabile dell'Ufficio Servizi al pubblico, [abib.usp@uniud.it](mailto:abib.usp@uniud.it)

#### Accessibilità e continuità

Il servizio da postazioni in rete fissa e mobile dell'Ateneo è garantito con continuità durante l'intero orario di apertura delle sedi universitarie.

Il servizio da fuori Ateneo è garantito con continuità 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana.

#### Tempestività

Il servizio è erogato in tempo reale, salvo rallentamenti o malfunzionamenti della rete internet o di indisponibilità temporanea delle piattaforme editoriali.

#### Trasparenza

Il Sistema organizza e aggiorna le informazioni utili all'accesso alle risorse della Biblioteca digitale attraverso il catalogo online delle biblioteche, consultabile all'indirizzo [primo.uniud.it](http://primo.uniud.it), e attraverso il sito web delle biblioteche, all'indirizzo [www.uniud.it/biblioteche](http://www.uniud.it/biblioteche).

#### Efficacia

Il Sistema si impegna a monitorare la soddisfazione degli utenti con un questionario di



gradimento del servizio compilabile online e a darne riscontro annualmente sul sito web delle biblioteche all'indirizzo [www.uniud.it/biblioteche](http://www.uniud.it/biblioteche).

#### Indicatori

Livello medio rilevato di soddisfazione per il servizio, su una scala da 1 a 10, su base annuale.

### 3.7.2. Supporto online

Il Sistema ha attivato un servizio di supporto online per la segnalazione di problemi di accesso e malfunzionamenti, che vanno inviati attraverso la compilazione di un modulo online consultabile all'indirizzo [primo.uniud.it](http://primo.uniud.it).

#### Utenti destinatari

Utenti interni

Utenti esterni

#### Responsabile del servizio

Responsabile dell'Ufficio Acquisizioni e cataloghi, [abib.uac@uniud.it](mailto:abib.uac@uniud.it)

#### Accessibilità e continuità

La segnalazione di problemi di accesso, malfunzionamenti o richiesta di informazioni può essere inoltrata online con continuità 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana.

#### Tempestività

Le richieste di supporto online sono evase entro 3 giorni lavorativi.

#### Trasparenza

Il modulo online per la segnalazione di problemi di accesso e malfunzionamenti è consultabile all'indirizzo [primo.uniud.it](http://primo.uniud.it).

Il Sistema organizza e aggiorna le informazioni utili all'accesso alle risorse della Biblioteca digitale attraverso il catalogo online delle biblioteche, consultabile all'indirizzo [primo.uniud.it](http://primo.uniud.it), e attraverso il sito web delle biblioteche, all'indirizzo [www.uniud.it/biblioteche](http://www.uniud.it/biblioteche).

#### Efficacia

Il Sistema si impegna a monitorare la soddisfazione degli utenti con un questionario di gradimento del servizio compilabile online e a darne riscontro annualmente sul sito web delle biblioteche all'indirizzo [www.uniud.it/biblioteche](http://www.uniud.it/biblioteche).

#### Indicatori

Livello medio rilevato di soddisfazione per il servizio, su una scala da 1 a 10, su base annuale.

### 3.8. Formazione degli utenti

Il Sistema promuove ed organizza incontri di formazione, con diversi livelli di approfondimento, per far conoscere il patrimonio bibliografico, gli strumenti e i servizi delle biblioteche. Favorisce inoltre negli utenti la competenza informativa, ovvero l'utilizzo delle fonti informative disponibili nel modo più esteso, consapevole ed efficace possibile.

#### Utenti destinatari

Utenti interni

Utenti esterni



#### **Responsabile del servizio**

Responsabile dell'Ufficio Servizi al pubblico, abib.usp@uniud.it

#### **Accessibilità e continuità**

Il Sistema organizza periodicamente cicli di incontri formativi in tutte le biblioteche dell'Ateneo, privilegiando, ove possibile, la forma laboratoriale.

Il calendario e l'iscrizione agli incontri sono gestiti tramite il sito web delle biblioteche, all'indirizzo [www.uniud.it/biblioteche](http://www.uniud.it/biblioteche).

Il Sistema organizza, su richiesta, anche incontri formativi per particolari esigenze dei diversi corsi di studio o per gli enti del territorio.

#### **Tempestività e continuità**

Il Sistema si impegna ad organizzare almeno un ciclo di incontri di formazione di base nel corso di ogni anno accademico.

#### **Trasparenza**

Il calendario degli incontri viene pubblicato con almeno 7 giorni di anticipo, nel sito web delle biblioteche, all'indirizzo [www.uniud.it/biblioteche](http://www.uniud.it/biblioteche)

L'annullamento di un incontro per cause imprevedibili viene comunicato tempestivamente agli iscritti tramite mail.

#### **Efficacia**

Il Sistema si impegna a monitorare la soddisfazione degli utenti con un questionario di gradimento al termine dell'attività formativa e a darne riscontro annualmente sul sito web delle biblioteche all'indirizzo [www.uniud.it/biblioteche](http://www.uniud.it/biblioteche)

#### **Indicatori**

Livello medio rilevato di soddisfazione per il servizio, su una scala da 1 a 10, su base annuale.

### **3.9. Acquisizione di nuove risorse bibliografiche**

Il Sistema acquisisce regolarmente libri, periodici, banche dati e documenti di altro tipo per uno sviluppo coerente delle raccolte bibliografiche, nei limiti previsti dagli stanziamenti di bilancio e tenuto conto dell'analisi del fabbisogno.

Le proposte di acquisto di docenti, ricercatori e studenti, vengono accolte nei limiti delle risorse disponibili.

Proposte di donazione di materiale bibliografico che provengano da Enti e privati cittadini sono valutate con la riserva di accettare o meno l'intera donazione o di accettarne solo una parte, per ragioni di interesse scientifico e/o di disponibilità di spazi adeguati.

Le proposte di acquisto di libri (in formato cartaceo o elettronico) vanno inoltrate utilizzando il modulo online, disponibile sul sito web delle biblioteche, all'indirizzo [www.uniud.it/biblioteche](http://www.uniud.it/biblioteche)

Le proposte di nuovi abbonamenti (periodici e banche dati) vengono raccolte una volta all'anno attraverso i Dipartimenti.

Il Consiglio di Sistema anno per anno delibera il rinnovo degli abbonamenti correnti e l'eventuale sottoscrizione di nuovi abbonamenti.



Nel caso in cui il periodico sia disponibile nei due formati, cartaceo ed elettronico, si privilegia l'acquisto della versione elettronica.

#### **Utenti destinatari**

Utenti interni  
Utenti esterni

#### **Responsabile del servizio**

Responsabile dell'Ufficio Acquisizioni e cataloghi, [abib.uac@uniud.it](mailto:abib.uac@uniud.it)

#### **Accessibilità e continuità**

Le proposte di acquisto di libri possono essere inoltrate 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana. Le proposte di nuovi abbonamenti (periodici e banche dati) vengono raccolte una volta all'anno attraverso i Dipartimenti.

#### **Tempestività**

Le proposte di acquisto di libri vengono evase in un periodo che va da 1 a 15 giorni a seconda del tipo di richiesta. I nuovi abbonamenti vengono attivati in occasione del rinnovo degli abbonamenti confermati.

I tempi di fornitura dei libri e di attivazione di nuovi abbonamenti dipendono dagli accordi di fornitura e dai contratti in essere.

#### **Trasparenza**

Il proponente può verificare in ogni momento lo stato della proposta consultando il catalogo online delle biblioteche, all'indirizzo [primo.uniud.it](http://primo.uniud.it)

Recapiti e periodi di chiusura sono pubblicati sul sito web delle biblioteche, all'indirizzo [www.uniud.it/biblioteche](http://www.uniud.it/biblioteche).

#### **Efficacia**

Il Sistema bibliotecario d'Ateneo si impegna a monitorare i tempi di evasione delle proposte e a darne riscontro annualmente sul sito web delle biblioteche all'indirizzo [www.uniud.it/biblioteche](http://www.uniud.it/biblioteche).

#### **Indicatori**

Indicatore: percentuale richieste evase nell'anno entro 15 giorni lavorativi, su base annuale.  
Fonte di rilevazione: software di gestione delle biblioteche del Sistema.

## **4. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO D'ATENEO**

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

Gli utenti hanno diritto ad accedere ai servizi nell'orario ufficialmente indicato. Eventuali riduzioni o limitazioni sono rese pubbliche per tempo sul sito web delle biblioteche, all'indirizzo [www.uniud.it/biblioteche](http://www.uniud.it/biblioteche), e all'esterno delle sedi.

### **Diritto all'informazione e alla trasparenza**

Gli utenti hanno il diritto di ricevere informazioni esaurienti, chiare e tempestive sui tempi e le modalità di erogazione dei servizi offerti, nonché di conoscere il nome del loro interlocutore.

Gli utenti hanno il diritto di ottenere tutte le informazioni riguardanti il proprio rapporto con le biblioteche, quali ad esempio eventuali limitazioni nell'accesso ad alcuni servizi e le sanzioni per l'inosservanza delle norme stabilite.



Le biblioteche utilizzano i dati personali degli utenti unicamente per la gestione dei servizi e nel rispetto della normativa vigente.

#### **Diritto alla stabilità e qualità del servizio**

Gli utenti hanno il diritto di fruire dei servizi con continuità e stabilità, compatibilmente con situazioni od obblighi esterni indipendenti dalle biblioteche. Hanno il diritto di usufruire di servizi erogati da personale competente e aggiornato.

#### **Diritto alla tranquillità nello studio**

Gli utenti hanno il diritto di studiare in un ambiente confortevole e tranquillo.

#### **Diritto di partecipare allo sviluppo e al miglioramento dei servizi**

Gli utenti hanno il diritto di proporre suggerimenti sui servizi offerti e segnalare disservizi utilizzando il modulo online disponibile all'indirizzo [www.uniud.it/biblioteche](http://www.uniud.it/biblioteche), cui risponde il Responsabile dell'Area Biblioteche entro 7 giorni lavorativi.

Gli utenti hanno, inoltre, il diritto di partecipare alle periodiche rilevazioni per la soddisfazione dell'utenza promosse dal Sistema e dall'Ateneo.

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

Gli utenti sono tenuti al rispetto delle norme e dei regolamenti del Sistema; si impegnano a non forzare, per interessi personali o contingenti, le norme stabilite dall'Ateneo.

#### **Dovere del rispetto verso gli altri utenti e il personale**

Gli utenti sono tenuti a trattare tutti con rispetto e a osservare il diritto degli altri utenti di fruire dei servizi in un ambiente confortevole e tranquillo, evitando modi e azioni che possano disturbare.

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

Gli utenti possono avvalersi dell'infrastruttura di rete alle condizioni indicate dall'Ateneo, per scopi leciti e motivi di natura didattico-scientifica; l'uso della rete deve essere improntato a comportamenti eticamente corretti e trasparenti, rispettosi degli utenti remoti.

#### **Dovere del rispetto per beni e attrezzature delle biblioteche**

Il materiale bibliografico deve essere trattato con cura sia nella consultazione in sede che nel prestito esterno; gli arredi, le attrezzature e gli spazi sono messi a disposizione come supporto per un'efficace fruizione dei servizi e devono essere utilizzati con senso di responsabilità; ogni utente è inoltre tenuto a informarsi sul loro corretto uso.

#### **Approvazione e modifiche della Carta dei servizi**

La presente Carta dei servizi viene approvata dal Consiglio del Sistema e adottata con provvedimento del Direttore Generale.

Vene revisionata almeno annualmente e, qualora se ne ravvisi la necessità, viene modificata con lo stesso iter.

La versione aggiornata è presente sul sito web delle biblioteche all'indirizzo [www.uniud.it/biblioteche](http://www.uniud.it/biblioteche).