

Servizi bibliotecari di Ateneo: Carta dei servizi

La Carta dei servizi

La Carta dei servizi precisa ciò che gli utenti possono attendersi dai Servizi bibliotecari dell'Università di Bergamo e le attese che a loro volta devono sentirsi impegnati a soddisfare, nello spirito di un'intesa a favore della qualità e del miglioramento continuo dei servizi.

La Carta regola i rapporti tra i Servizi bibliotecari e i propri utenti in base a impegni reciproci e regole trasparenti.

Nella Carta, i Servizi bibliotecari dichiarano le prestazioni che s'impegnano ad assicurare, il loro livello di qualità e i modi del loro utilizzo.

La Carta dei Servizi è rivista e aggiornata periodicamente.

I Servizi bibliotecari

Nell'ambito dell'Università di Bergamo, i Servizi bibliotecari sono l'unità organizzativa responsabile della:

- gestione delle biblioteche dell'Università;
- selezione, acquisizione e organizzazione di risorse informative a supporto delle attività didattiche, di studio e di ricerca;
- organizzazione di servizi per favorire l'incontro tra i bisogni di informazione degli utenti e le risorse informative localmente possedute o accessibili.
- documentazione e diffusione dei prodotti delle attività didattiche e di ricerca dell'Ateneo;

Gli utenti

I Servizi bibliotecari dell'Università degli Studi di Bergamo forniscono servizi a utenti interni ed esterni.

Sono utenti interni gli appartenenti alla comunità accademica locale: studenti (curricolari e non), docenti, ricercatori, personale tecnico-amministrativo e quanti partecipano e collaborano al perseguimento dei fini istituzionali dell'Ateneo.

I Servizi bibliotecari soddisfano prioritariamente le esigenze degli utenti interni.

I nostri impegni

Nell'organizzazione e nell'offerta dei propri servizi i Servizi bibliotecari s'impegnano a:

- Trattare ogni utente con cortesia e imparzialità.
- Garantire negli spazi bibliotecari condizioni adeguate allo studio e alla ricerca.
- Fornire assistenza nell'uso di strumenti di ricerca e nella selezione di fonti d'informazione appropriate.
- Rispettare la riservatezza dei dati personali e delle richieste degli utenti.
- Informare e comunicare usando un linguaggio chiaro e accessibile a tutti.

Gli impegni dei nostri utenti

Ai nostri utenti chiediamo di:

- Rivolgersi al personale delle biblioteche con rispetto e cortesia.
- Essere consapevoli che le biblioteche sono un luogo di studio e di convivenza e mantenere un comportamento consono.

- Usare correttamente gli spazi, le collezioni, gli arredi e le attrezzature delle biblioteche.
- Visitare il sito web dei Servizi bibliotecari (<http://servizibibliotecari.unibg.it>) per essere informati sui servizi offerti e sui modi e le condizioni della loro disponibilità.
- Conoscere e osservare le disposizioni del Regolamento dei servizi.
- Avere cura dei libri avuti in prestito e restituirli entro la scadenza fissata.
- Rispettare le disposizioni a tutela del diritto d'autore nella riproduzione dei documenti della biblioteca.

I servizi delle biblioteche

Le biblioteche dell'Università di Bergamo forniscono i seguenti servizi:

- Consultazione
- Prestito
- Prestito interbibliotecario e fornitura documenti
- Accesso alle risorse elettroniche
- Consulenza (reference)
- Orientamento e formazione
- Fotoriproduzione
- Archivio istituzionale

Disponibilità e accesso

Gli orari di apertura delle biblioteche sono pubblicati sul sito web dei Servizi bibliotecari: <http://servizibibliotecari.unibg.it>

Nell'accesso alle sedi delle biblioteche si riconosce priorità agli utenti interni.

I servizi di consultazione, prestito e fotoriproduzione sono disponibili per l'intero orario di apertura delle biblioteche.

Per richiedere un servizio è necessario essere riconosciuti come utenti delle biblioteche. Lo status di utente è riconosciuto agli studenti iscritti in possesso della tessera universitaria e agli utenti in possesso della tessera dei Servizi bibliotecari rilasciata dalle biblioteche.

Il rilascio della tessera agli utenti esterni può essere subordinato al versamento di un contributo d'iscrizione.

Gli utenti interni hanno accesso a tutti i servizi forniti dalle biblioteche.

Gli utenti esterni possono usufruire dei servizi di consultazione, prestito e fotoriproduzione.

Gli utenti esterni possono accedere a specifici servizi alle stesse condizioni degli utenti interni se autorizzati da docenti dell'Ateneo o se appartenenti ad associazioni o enti convenzionati.

I servizi sono di seguito brevemente descritti. I modi del loro corretto utilizzo sono precisati nel Regolamento dei servizi. Indicazioni operative per l'accesso ai servizi e per il loro uso sono pubblicate sul sito web dei Servizi bibliotecari.

Consultazione

La disposizione a scaffale aperto consente l'accesso diretto a una parte considerevole e costantemente aggiornata delle collezioni bibliotecarie.

Per consultare le pubblicazioni collocate nei depositi o alcune particolari categorie di documenti è necessario rivolgersi al banco della biblioteca e compilare un modulo di richiesta.

La consultazione in sede è la sola possibilità d'uso per:

- Periodici cartacei (riviste e giornali)
- Opere di consultazione: cataloghi, bibliografie, repertori, dizionari ed enciclopedie, indici ...

- Opere rare o di pregio
- Microedizioni
- Tesi di laurea (la cui consultazione sia stata autorizzata dall'autore).

Prestito

La consultazione del catalogo permette di identificare i documenti ammessi al prestito. Sono esclusi dal prestito i documenti riservati alla consultazione in sede.

I documenti ammessi al prestito posseduti da una biblioteca possono essere richiesti per la consultazione o il prestito presso un'altra sede bibliotecaria.

La durata del prestito è, in genere, pari a 30 giorni. Durate inferiori sono applicate al prestito dei testi delle bibliografie degli insegnamenti.

Il numero dei prestiti concessi e la loro durata variano in ragione della categoria di appartenenza dell'utente, come indicato nella tabella sottostante.

Utenti interni	# Prestiti	Durata gg
Professori ordinari, professori associati, ricercatori.	25	60
Dottorandi di ricerca, professori a contratto e incaricati, docenti e studiosi con collaborazioni in corso con l'Università di Bergamo, assegnisti, borsisti, lettori, cultori, tutor.	15	30
Studenti iscritti a corsi di laurea e master.	10	30
Studenti iscritti a singoli corsi e a corsi di perfezionamento, studenti ospiti nell'ambito di programmi ufficiali di mobilità.	5	30
Personale dell'Università di Bergamo.	5	30
Utenti esterni		30
Laureati presso l'Università di Bergamo.	5	30
Utenti autorizzati o convenzionati.	5	30
Altri utenti.	5	30

Il prestito è rinnovabile a condizione che il rinnovo avvenga entro la scadenza e che il documento non sia stato richiesto da altri utenti. Un prestito può essere rinnovato fino a un massimo di 3 volte.

I documenti in prestito possono essere prenotati. Le biblioteche avvisano della loro disponibilità con un messaggio in posta elettronica inviato alla restituzione del volume. La prenotazione rimane attiva, in genere, per 7 giorni dalla data di restituzione.

Prestito interbibliotecario e fornitura documenti

Il servizio di prestito interbibliotecario (ILL) e fornitura di documenti (DD) ha per oggetto il recupero e la fornitura di libri (ILL) o copie di parti di libri e di articoli (DD) per pubblicazioni non presenti nelle biblioteche dell'Università di Bergamo e nelle biblioteche della provincia aperte al pubblico.

Il numero massimo di richieste contemporanee per utente è 5.

Accesso alle risorse elettroniche

I Servizi bibliotecari mettono a disposizione l'infrastruttura tecnologica necessaria per accedere alle risorse elettroniche (e-book, periodici elettronici, banche dati) sottoscritte in licenza.

Il collegamento è fornito dai computer installati nelle biblioteche e attraverso le connessioni wireless attivabili al loro interno.

Gli utenti interni possono consultare le risorse elettroniche anche da connessioni Internet esterne alla rete dell'ateneo attraverso il servizio di accesso remoto.

Per disporre del servizio di accesso remoto è necessaria una registrazione che gli utenti possono eseguire collegandosi alla pagina "Risorse elettroniche" del sito dei Servizi bibliotecari: <http://servizibibliotecari.unibg.it/libsite/eraccmgm/login.asp>.

Tutte le risorse e i servizi sono accessibili dal sito web dei Servizi bibliotecari.

Consulenza (reference)

I Servizi bibliotecari forniscono un servizio di consulenza per la ricerca, il recupero e l'utilizzo di riferimenti, dati e contenuti per esigenze d'informazione, aggiornamento e documentazione.

Il servizio è prestato all'interno di ciascuna biblioteca da personale specializzato ed è disponibile su richiesta dalle 9.30 alle 13.00.

La consulenza è prestata anche su appuntamento in orario concordato. E' inoltre fornita a distanza tramite posta elettronica indirizzando la richiesta ai contatti indicati sul sito web dei Servizi bibliotecari (<http://servizibibliotecari.unibg.it/libsite/info/contatti.asp>).

Orientamento e formazione

I Servizi bibliotecari curano iniziative per l'orientamento e la formazione dei propri utenti attraverso la proposta e l'offerta di visite guidate, incontri di orientamento, presentazioni di strumenti e risorse, corsi.

Gli appuntamenti sono presentati nella pagina dedicata agli incontri formativi del sito web dei Servizi bibliotecari (<http://servizibibliotecari.unibg.it/libsite/info/formazione.asp>).

Fotoriproduzione

Le opere possedute dalle biblioteche possono essere riprodotte nei limiti fissati dalla legge. Il servizio di fotoriproduzione è a cura degli utenti e richiede l'uso di schede prepagate acquistabili presso i distributori automatici disponibili nelle diverse sedi. Il servizio è limitato alla riproduzione delle opere possedute dalle biblioteche.

Archivio istituzionale della produzione scientifica e didattica

I Servizi bibliotecari documentano la produzione scientifica e didattica dell'Università di Bergamo e concorrono alla sua diffusione e valorizzazione attraverso la produzione e la disseminazione di metadati standard e l'accesso aperto ai contenuti depositati sull'Archivio istituzionale di Ateneo (<http://aisberg.unibg.it>).

Rapporto con gli utenti

Comunicazione

I Servizi bibliotecari curano la diffusione d'informazioni aggiornate su risorse, servizi e novità attraverso il proprio sito web e tramite l'invio di Newsletter.

Il sito web, oltre a essere punto di accesso ai servizi online e ai contenuti accessibili in rete, è il principale canale d'informazione e comunicazione con gli utenti.

Proposte di acquisto

Gli utenti possono avanzare proposte di acquisto per documenti non posseduti dalle biblioteche. Le proposte sono vagliate sulla base delle disponibilità economiche e della rispondenza agli interessi didattici e scientifici che presiedono allo sviluppo delle collezioni bibliotecarie.

Le richieste possono essere inviate per posta elettronica ai contatti indicati sul sito web dei Servizi bibliotecari (<http://servizibibliotecari.unibg.it/libsite/info/contatti.asp>) o indirizzate alle biblioteche attraverso il modulo online disponibile.

In caso di accettazione, l'utente è informato della disponibilità del documento richiesto al suo arrivo in biblioteca tramite messaggio in posta elettronica.

Suggerimenti e reclami

Gli utenti possono presentare di persona o attraverso il modulo online disponibile suggerimenti per il miglioramento dei servizi o reclami per qualsiasi disservizio o malfunzionamento riscontrato.

Collaborazioni

Gli studenti iscritti agli anni successivi al primo dei corsi di laurea dell'Università di Bergamo possono proporsi per una collaborazione part time di 150 ore presso le biblioteche.

Misurazione e valutazione

I Servizi bibliotecari realizzano periodicamente indagini sulla soddisfazione dei propri utenti mediante questionari di valutazione delle risorse e dei servizi forniti. L'esito delle indagini è analizzato per valutare interventi utili al miglioramento e alla promozione dei servizi.

I Servizi bibliotecari rilevano annualmente dati sulle proprie attività, i servizi forniti e l'utenza servita per la valutazione delle proprie prestazioni e il calcolo dei principali indicatori elaborati dal Gruppo Interuniversitario per il Monitoraggio dei sistemi bibliotecari di Ateneo per la periodica Rilevazione nazionale sulla misurazione e valutazione dell'offerta bibliotecaria degli Atenei (<http://www.gimsba.it/>).

Standard di servizio

I Servizi bibliotecari si adoperano per garantire, in condizioni organizzative normali, il soddisfacimento dei seguenti livelli di prestazione.

Disponibilità nuovi titoli

- Durata media del trattamento dei libri acquistati (dall'inventariazione alla disponibilità a scaffale): 15 giorni.

Consultazione

- Disponibilità a scaffale dei fascicoli delle riviste entro due giorni lavorativi dalla ricezione.
- Massima attesa per documenti collocati a magazzino: 20 minuti

Prestito

- Prestito interno tra le biblioteche dell'Università di Bergamo entro un giorno lavorativo

Prestito interbibliotecario e fornitura documenti

- Invio delle richieste alle biblioteche e ai servizi di fornitura entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione.

Suggerimenti e reclami

- Risposta fornita entro cinque giorni lavorativi.

Proposte di acquisto

- Esito della valutazione delle proposte comunicato entro 5 giorni lavorativi.