



Sistema Bibliotecario di Ateneo

Carta dei Servizi

Data	Versione	Approvazione
16/03/2015	11	Giancarla Masè



Indice

1. LA CARTA DEI SERVIZI.....	3
2. IL SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO	3
3. I NOSTRI NUMERI	4
4. I VALORI DI RIFERIMENTO E I PRINCIPI ALLA BASE DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI	4
5. I SERVIZI	4
5.1 Consultazione	5
5.2 Prestito locale	5
5.3 Prestito interbibliotecario provinciale.....	5
5.4 Prestito interbibliotecario nazionale e internazionale e fornitura di articoli	5
5.5 Reference	6
5.6 Portale SBA	6
5.7 Formazione e Comunicazione	6
5.8 Servizi Unitn-eprints – U-GOV	7
5.9 Accesso a Internet	7
5.10 Consultazione banche dati, periodici elettronici e e-books	7
5.11 Proposte di acquisizione	7
5.12 Consultazione del catalogo	8
5.13 Copisteria.....	8
6. GLI UTENTI.....	8
6.1 I diritti degli utenti.....	8
6.2 Gli impegni degli utenti.....	8
6.3 I nostri impegni dei confronti degli utenti.....	9
7. GESTIONE DEI RECLAMI, LAMENTELE E SUGGERIMENTI	9
8. INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ.....	10
9. RECAPITI	12



1. La carta dei servizi

La Carta dei Servizi rappresenta il “contratto” che il Sistema Bibliotecario di Ateneo stipula con i propri utenti. È un documento di carattere istituzionale che dichiara gli impegni assunti dall’organizzazione in riferimento ai servizi offerti e la modalità con la quale essi vengono erogati nel rispetto di standard di qualità e di quantità rappresentati da indicatori periodicamente rilevati. È uno strumento di tutela, verifica e conoscenza a disposizione degli utenti, un documento che garantisce il rispetto di reciproci diritti e doveri, in un’ottica di trasparenza e di partecipazione. Il confronto costante con le aspettative, emergenti da periodiche indagini sulla soddisfazione degli utenti e dai reclami e suggerimenti da loro presentati, orienta il Sistema Bibliotecario di Ateneo all’innovazione e al miglioramento.

La Carta dei Servizi si propone di:

- informare gli utenti sui servizi, sulle garanzie fornite per ciascun servizio e sugli indicatori che ne misurano la qualità;
- favorire meccanismi di “ascolto” dell’utenza e apportare miglioramenti ai servizi in tempi rapidi;
- rendere più trasparenti i rapporti con gli utenti.

Essa viene verificata e aggiornata a cadenza annuale per tenere conto dei nuovi obiettivi prefissati, dei cambiamenti occorsi, dei reclami, dei suggerimenti e del livello di soddisfazione espresso dagli utenti.

2. Il Sistema Bibliotecario di Ateneo

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

- l’acquisizione, la catalogazione, la fruizione, l’aggiornamento e la conservazione del patrimonio bibliografico dell’Università degli Studi di Trento;
- lo sviluppo dei servizi bibliotecari, documentari e informatici a supporto della didattica e della ricerca
- l’estensione continua di sistemi tecnologicamente avanzati per la consultazione e la fruizione dell’informazione bibliografica in rete.

Istituito nel 1962 come struttura di supporto alla didattica e alla ricerca dell’Istituto Superiore di Scienze Sociali (diventato, nel 1972, la prima Facoltà di Sociologia in Italia) il Sistema Bibliotecario di Ateneo (SBA) dell’Università di Trento, intitolato a Marcello Boldrini, si è progressivamente potenziato, seguendo l’evoluzione dell’università.



Nel 1984 la biblioteca aderisce al Catalogo Bibliografico Trentino e successivamente al Sistema Bibliotecario Trentino, proponendosi in tale contesto come centro bibliografico e culturale specializzato, aperto non solo agli studenti e ai docenti dell'ateneo, ma a tutta la comunità del territorio.

3. I nostri numeri

Riportiamo di seguito alcuni dati significativi riferiti al Sistema Bibliotecario di Ateneo e relativi all'anno 2014.

Gli utenti potenziali (studenti, docenti e ricercatori, personale tecnico amministrativo, CEL, contrattisti, assegnisti) sono 17.426. Di questi, 15.070 sono studenti.

Il patrimonio bibliografico posseduto è costituito da 463.320 libri e 21.950 testate di periodici, di cui 12.139 su carta e 9.811 in formato elettronico. Una parte dei periodici è posseduta in doppia versione: cartacea ed elettronica. Le banche dati sono 113.

Sono stati catalogati poco più di 7.400 libri di nuova acquisizione.

I prestiti effettuati sono stati circa 68.000. Più di 8.300 sono state le transazioni per il prestito interbibliotecario nazionale e internazionale e la fornitura di articoli di periodici.

Sono stati effettuati più di 537.500 download di articoli di periodici, circa 251.000 ricerche e 69.000 sessioni a banche dati e 22.032 sessioni a libri elettronici.

4. I valori di riferimento e i principi alla base dell'erogazione dei servizi

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo persegue i fini istituzionali indicati dallo Statuto dell'Università degli Studi di Trento e dal Regolamento, ponendoli alla base del proprio operato e ispirandosi ad alcuni valori fondamentali, quali:

- qualità del servizio;
- soddisfazione dell'utenza;
- efficienza ed innovazione nell'erogazione dei servizi;
- conservazione e sviluppo del patrimonio bibliografico.

5. I servizi

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo offre ai propri utenti una serie di servizi; per alcuni l'accesso è consentito a chiunque (es. ingresso nelle sale, consultazione dei cataloghi, lettura dei giornali e delle altre opere disponibili nelle sale) per altri l'accesso è subordinato all'iscrizione al Sistema Bibliotecario stesso (es. prestito librario).



L'iscrizione al Sistema Bibliotecario di Ateneo avviene tramite la compilazione di un apposito modulo.

Tutti i servizi offerti sono descritti brevemente nei paragrafi seguenti; sul sito del Sistema Bibliotecario di Ateneo si trovano inoltre informazioni sulle modalità di accesso e di fruizione dei servizi erogati presso le Biblioteche.

5.1 Consultazione

Consultazione diretta dei documenti bibliografici liberamente disponibili nelle sale di lettura e/o nelle Biblioteche a scaffale aperto (Scienze, Ingegneria e Scienze Cognitive) oppure mediata attraverso il personale della biblioteca, nel caso di documenti particolari quali i testi per i corsi o i dizionari, o conservati in locali ad accesso riservato (Biblioteche Centrale e Lettere), disciplinata da specifico Regolamento.

È permessa la consultazione di tutte le opere catalogate (monografie, periodici, banche dati, microformati, CD, etc.), ad eccezione delle tesi di laurea e di diploma che sono soggette ad alcune restrizioni.

Le opere in microformato sono consultabili in orari prestabiliti nei locali della Biblioteca Centrale dove si trovano le attrezzature e gli strumenti necessari per la loro lettura, stampa e conservazione.

5.2 Prestito locale

Il prestito, ovvero l'utilizzo dei documenti all'esterno delle strutture, è consentito secondo i regolamenti e le norme del prestito del Sistema Bibliotecario di Ateneo.

5.3 Prestito interbibliotecario provinciale

Il Prestito Interbibliotecario Provinciale consente di ricevere libri non disponibili nel Sistema Bibliotecario di Ateneo ma posseduti da una delle biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario Trentino. In maniera speculare il Sistema Bibliotecario di Ateneo fornisce i propri libri alle altre biblioteche del Sistema Bibliotecario Trentino.

Le istruzioni e il Regolamento relative al servizio sono a cura della Provincia Autonoma di Trento.

5.4 Prestito interbibliotecario nazionale e internazionale e fornitura di articoli

Il servizio fornisce agli utenti la possibilità di richiedere in prestito o in copia ad altre biblioteche documenti non presenti/disponibili nel Catalogo Bibliografico Trentino. Inoltre tramite questo servizio le biblioteche italiane esterne alla provincia di Trento e le biblioteche estere possono richiedere documenti del Sistema Bibliotecario di



Ateneo. I tempi medi di evasione della richiesta di monografie si stima in 16 giorni e per gli articoli in 6 giorni.

5.5 Reference

Il servizio di reference si propone di fornire agli utenti:

- istruzione all'uso delle risorse informatiche, con particolare riferimento a banche dati e periodici elettronici;
- informazione sugli strumenti di ricerca a disposizione in biblioteca;
- assistenza per la consultazione di bibliografie e repertori;
- consulenza sulle modalità di citazione bibliografica e sulla stesura di bibliografie.

Il servizio di reference viene erogato in modalità frontale presso tutti le sedi del Sistema Bibliotecario di Ateneo (in orari prestabiliti) oppure in modalità online accedendo tramite il Portale della Biblioteca.

Il tempo medio di evasione delle richieste on line è 3 giorni.

5.6 Portale SBA

Il Portale del Sistema Bibliotecario di Ateneo contiene informazioni sui servizi e sull'organizzazione della biblioteca, su indirizzi, orari e persone da contattare; è la via d'accesso alla consultazione di risorse elettroniche quali cataloghi, banche dati e periodici elettronici e offre suggerimenti per intraprendere una ricerca bibliografica autonoma.

5.7 Formazione e Comunicazione

Il servizio Formazione si occupa dell'organizzazione di lezioni o corsi di carattere teorico-pratico volti a familiarizzare gli utenti all'uso degli strumenti di ricerca bibliografica, in particolar modo cataloghi, banche dati e periodici elettronici. Il servizio, rivolto in particolar modo a studenti e laureandi, viene organizzato anche su richiesta, in particolare dei docenti, e può essere strutturato in base a speciali esigenze espresse dagli utenti.

Il servizio Comunicazione garantisce la diffusione delle informazioni inerenti il Sistema Bibliotecario di Ateneo, in particolare novità riguardanti i servizi offerti o l'organizzazione, mediante pubblicazione di articoli sui periodici dell'ateneo oppure attraverso l'invio di e-mail a tutti i possibili interessati.



5.8 Servizi Unitn-eprints – U-GOV

Gli archivi istituzionali ad accesso aperto Unitn-eprints Research e Unitn-eprints PhD migliorano la disseminazione e il reperimento dei contenuti, con conseguente aumento dell'impatto e della visibilità sia per l'autore che per l'istituzione che ne ospita la ricerca. Gli archivi contengono rispettivamente la produzione scientifica dei docenti dell'ateneo (deposito libero) e le tesi di dottorato discusse dall'a.a. 2008-2009 (deposito mandatario secondo le Linee Guida CRUI 2008).

L'Anagrafe della Ricerca (U-GOV Catalogo) contiene le descrizioni bibliografiche delle pubblicazioni dei docenti dell'ateneo. Consente il monitoraggio della produttività delle strutture di ricerca e la documentazione bibliografica sulle pagine web dell'ateneo. E' sincronizzata con il database ministeriale della ricerca ("Sito Docente Cineca") favorendo così lo svolgimento della valutazione da parte del MIUR e la partecipazione ai progetti di cofinanziamento ministeriali.

5.9 Accesso a Internet

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo mette a disposizione della propria utenza alcune postazioni per accedere a Internet.

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo, inoltre, offre a utenti primari la possibilità di accedere a Internet con il proprio PC portatile in modalità wireless o con cavo di rete in tutti i locali della biblioteca.

5.10 Consultazione banche dati, periodici elettronici e e-books

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo mette a disposizione degli utenti afferenti all'Università degli Studi di Trento un vasto numero di banche dati e periodici elettronici e alcuni e-books.

La via di accesso al servizio è il portale del Sistema Bibliotecario di Ateneo.

I titoli delle banche dati sono ricercabili per titolo, argomento o per tipologia.

I titoli degli e-books sono ricercabili per parola chiave, titolo, disciplina e collezione.

Per quanto riguarda i periodici elettronici, alcuni costituiscono la versione elettronica di titoli che la biblioteca possiede anche in versione cartacea ma la maggior parte è presente solo in formato elettronico.

5.11 Proposte di acquisizione

Chiunque desideri che la Biblioteca acquisti un libro o un periodico non disponibile nel Sistema Bibliotecario di Ateneo può proporre l'acquisizione.



5.12 Consultazione del catalogo

Il catalogo del Sistema Bibliotecario di Ateneo è parte integrante del Catalogo Bibliografico Trentino e si consulta attraverso il modulo Oseegenius. Il catalogo è in Internet.

Personal computer per la consultazione del catalogo sono presenti presso tutte le biblioteche del Sistema Bibliotecario di Ateneo.

5.13 Copisteria

Presso ogni Biblioteca è attivo un servizio di fotocopie, del quale ci si può avvalere nel rispetto delle norme vigenti in materia di copyright e diritto d'autore. Il servizio è a pagamento.

6. Gli utenti

Utenti primari del Sistema Bibliotecario sono i membri interni dell'Ateneo, ovvero studenti, personale docente e personale tecnico-amministrativo dell'Università degli Studi di Trento; utenti secondari sono gli esterni. Ad essi il Sistema Bibliotecario di Ateneo si rivolge direttamente o per il tramite di altre biblioteche o enti come specificato dai regolamenti dei singoli servizi.

6.1 I diritti degli utenti

Gli utenti del Sistema Bibliotecario di Ateneo hanno diritto a:

- accedere ai servizi offerti nel rispetto delle modalità di ammissione definite dagli specifici regolamenti;
- essere informati sullo stato di avanzamento delle proprie richieste (domande di accesso ad alcuni servizi non erogati nel momento di presentazione della richiesta, proposte di acquisizione, etc.);
- presentare proposte di acquisizione di libri e riviste non possedute dal Sistema Bibliotecario di Ateneo;
- trasmettere reclami e/o suggerimenti e ricevere risposta in tempi congrui.

6.2 Gli impegni degli utenti

Gli utenti del Sistema Bibliotecario di Ateneo si impegnano a:

- fornire al personale bibliotecario informazioni corrette e aggiornate in merito alla propria posizione (es. tipologia di utente, residenza, indirizzo di posta elettronica, etc.);



- ❑ non danneggiare o manomettere i testi ricevuti in consultazione e/o prestito, nonché a restituirli entro i termini previsti, pena l'applicazione delle sanzioni previste dagli specifici regolamenti;
- ❑ trattare con cura gli arredi e il materiale informatico senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e conservazione;
- ❑ mantenere il silenzio nei locali della biblioteca, non introdurre cibi e bevande, ombrelli, telefoni cellulari in funzione;
- ❑ rispondere tempestivamente a eventuali solleciti.

6.3 I nostri impegni dei confronti degli utenti

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo si impegna a:

- ❑ comunicare in maniera costante ed efficace con l'utenza per garantire la diffusione tempestiva delle informazioni relative ai servizi offerti, alle modalità di erogazione;
- ❑ monitorare la performance dei servizi mediante l'applicazione di indicatori definiti;
- ❑ valutare periodicamente la soddisfazione degli utenti al fine di migliorare i servizi e le modalità di erogazione degli stessi;
- ❑ anche in seguito a richiesta espressa dell'utente, organizzare corsi di formazione sull'uso delle risorse bibliotecarie;
- ❑ organizzare corsi in materie biblioteconomiche per il personale al fine di favorire il costante incremento e aggiornamento delle sue competenze;
- ❑ fornire le più ampie garanzie relativamente al trattamento dei dati personali dell'utente, nel rispetto delle leggi vigenti per la tutela della privacy (decreto legislativo 196/2003).

7. Gestione dei reclami, lamentele e suggerimenti

Ogni utente può inoltrare suggerimenti per il miglioramento dei servizi erogati o reclami per qualsiasi forma di disservizio o malfunzionamento riscontrato, nonché per ogni comportamento ritenuto lesivo della dignità del singolo o contrario ai principi inseriti nella Carta dei Servizi. In particolare il reclamo può essere presentato dall'utente oralmente, via posta tradizionale, elettronica o tramite fax. Il Sistema Bibliotecario di Ateneo garantisce che ogni segnalazione ricevuta viene esaminata tempestivamente, con l'impegno a fornire risposta al mittente se identificato e, nel caso di reclamo scritto, a rispondere entro 20 giorni dal ricevimento, indicando i termini entro i quali avverrà, presumibilmente, la rimozione delle cause che hanno indotto al reclamo. In caso contrario verrà fornita un'adeguata spiegazione dei motivi per cui non è possibile attivarsi per l'eliminazione tempestiva del problema.

Tutti i reclami pervenuti vengono inoltre raccolti e riesaminati dalla Direzione nell'ambito delle attività di analisi dei dati previste dal sistema qualità del Sistema Bibliotecario di Ateneo.



8. Indicatori e standard di Qualità

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo si impegna a calcolare periodicamente alcuni indicatori di qualità, grazie alle registrazioni interne delle attività svolte, effettuate secondo quanto previsto dal sistema qualità e da norme specifiche (indicatori ISO 11620 e altri standard), nonché attraverso indagini realizzate ad hoc per rilevare la soddisfazione degli utenti.

I principali indicatori calcolati dal SBA sono riportati nella tabella seguente.

<i>Descrizione</i>	<i>Valore 2012</i>	<i>Valore 2013</i>	<i>Valore 2014</i>
Soddisfazione degli utenti	Si rimanda all'indagine sulla soddisfazione degli utenti effettuata nel 2008 per SBA, 2009/2010 per la biblioteca di Scienze Cognitive e 2012 per la biblioteca di Scienze, pubblicate on line sul portale del Sistema Bibliotecario di Ateneo nelle pagine dedicate alla Qualità.		
Utenti potenziali	17.357	17.580	17.426
Superficie totale	8.594	7.746	7.746
Superficie accessibile al pubblico	6.654	5.454	5.813
Posti di lettura	1.046	956	1.058
PC al pubblico	44	42	42
Patrimonio documentario	632.021	639.311	648.783
Banche dati	130	119	113
Periodici elettronici (abbonamenti correnti)	8.496	7.273	7.418
Periodici cartacei (titoli)	12.078	12.098	12.139
Acquisizioni di monografie e periodici cartacei	12.059	11.737	9.977
Ore di formazione erogate	155	138	143
Ore di reference erogate	423	399	370
Richieste di reference evase	1.146	1.110	1.092
Prestiti e rinnovi	66.639	62.931	63.971
Prestiti interbibliotecari (locali, nazionali, internazionali)	11.239	11.149	11.932
Reclami, suggerimenti, osservazioni	94	80	107
Media delle ore di apertura settimanale	75,55	75,55	74,2
Superficie accessibile al pubblico/utenti potenziali	0,38	0,31	0,33
Utenti potenziali/posti di lettura	16,59	18,39	16,47
Patrimonio documentario/utenti potenziali	36,41	36,37	37,23
Numero di Full Text scaricati/utenti potenziali	22,45	25,28	30,85



<i>Descrizione</i>	<i>Valore 2012</i>	<i>Valore 2013</i>	<i>Valore 2014</i>
Sessioni a banche dati in rete di ateneo/utenti potenziali	4,40	6,31	3,96
Periodici elettronici/periodici elettronici + periodici cartacei (correnti)*100	75,76%	74,53%	75,70%
ore di formazione per l'utenza/studenti iscritti*1000	10,25	9,11	9,49
Prestiti + Prestiti interbibliotecari passivi + Document Delivery passivi/utenti potenziali	4,23	3,97	37,23
Tempo medio evasione reclami, suggerimenti, osservazioni	2	1	3
Tempo medio di acquisizione del documento (fornitura)	27	33	37
Tempo medio di trattamento del documento (catalogazione)	16	12	19
Velocità del prestito interbibliotecario nazionale/internazionale	12	11	11