



A.D. 1308
unipg
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DI PERUGIA



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PERUGIA

Centro Servizi Bibliotecari

CARTA DEI SERVIZI

Versione 1 - 17 dicembre 2024

Contenuti della Carta

1. COSA È E A COSA SERVE LA CARTA DEI SERVIZI DEL CSB	3
2. FINALITÀ E STRUTTURA DEL CENTRO	3
3. PRINCIPI GENERALI.....	4
4. UTENTI DEL CSB	5
5. STANDARD DI QUALITÀ E INDICATORI	5
6. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI.....	6
7. SERVIZI EROGATI IN SEDE E ONLINE.....	7
- <i>servizi erogati dalle biblioteche</i>	
a. Accesso alle biblioteche.....	8
b. Accoglienza e orientamento	10
c. Lettura e consultazione in sede.....	11
d. Prestito a domicilio.....	12
e. Prestito interbibliotecario (ILL, InterLibrary Loan)	13
f. Fornitura documenti in copia (DD, Document Delivery).....	15
g. Consulenza bibliografica e assistenza nelle ricerche (reference).....	17
h. Riproduzione, stampa e scansione digitale di documenti	18
i. Attività di formazione	19
j. Uso di Internet in biblioteca tramite postazioni fisse e Wi-Fi di Ateneo.....	20
k. Servizi per utenti con disabilità e DSA e in situazioni speciali.....	21
l. Centro di Documentazione Europea (CDE).....	22
m. Servizio Fondi storici - Assistenza alla consultazione, consulenza scientifica, valorizzazione e digitalizzazione	23
- <i>servizi erogati in forma centralizzata</i>	
n. Portale del CSB.....	24
o. Servizio <i>Unico</i> di accesso alle risorse bibliografiche.....	25
p. Risorse elettroniche (banche dati e collezioni di periodici elettronici ed ebook).....	26
q. Supporto per chi pubblica	27
8. RELAZIONE E IMPEGNI CON I FORNITORI	28
9. IMPEGNI PER IL FUTURO	28
LINK UTILI.....	28

1. COSA È E A COSA SERVE LA CARTA DEI SERVIZI DEL CSB

La Carta dei Servizi rappresenta un patto di collaborazione tra il Centro Servizi Bibliotecari dell'Università degli Studi di Perugia (in seguito denominato CSB) e i propri utenti.

È un documento di carattere istituzionale che dichiara gli impegni assunti dal CSB in riferimento ai servizi offerti ed alle modalità con le quali essi vengono erogati, dettagliatamente descritti nel Regolamento dei servizi bibliotecari e relativa Tabella utenti/servizi, in vigore dal 1 gennaio 2025. La standardizzazione delle procedure, il monitoraggio dei risultati e della soddisfazione degli utenti e l'individuazione di obiettivi di miglioramento continuo sono gli elementi fondamentali di un sistema di gestione della qualità.

Il CSB, attraverso la Carta dei Servizi, si impegna a rispettare determinati standard di qualità e quantità rappresentati da indicatori periodicamente rilevati, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e fruizione dei servizi offerti.

Ciascun utente può verificare e controllare che gli standard corrispondano a quanto dichiarato nei singoli servizi e può contribuire con segnalazioni e suggerimenti ad orientare concretamente le azioni del CSB. Questo a sua volta si impegnerà a rilevare periodicamente la soddisfazione degli utenti.

La Carta dei Servizi è dunque uno strumento di tutela, verifica e conoscenza. Garantisce il rispetto reciproco di diritti e doveri e dei principi di trasparenza e partecipazione. Si propone di:

- informare gli utenti sui servizi, sulle garanzie fornite per ciascun servizio e sugli indicatori che ne misurano la qualità;
- favorire l'interazione tra utenti e personale delle Strutture bibliotecarie per apportare miglioramenti ai servizi;
- rendere più trasparenti i rapporti con gli utenti.

La Carta fa riferimento a quanto previsto dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"; dall'art. 32 del D.lgs. 14/03/2013, n. 33 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni"; dalle delibere CIVIT (ora ANAC) n. 88/2010 "Linee guida per la definizione degli standard di qualità e n. 3/2012 "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici"; dallo Statuto dell'Università degli Studi di Perugia in vigore dal 6 luglio 2012; dal Regolamento del CSB in vigore dal 12 febbraio 2021; dal Regolamento dei servizi bibliotecari e relativa Tabella utenti/servizi, in vigore dal 1 gennaio 2025.

La Carta è pubblicata nel Portale web del Centro Servizi Bibliotecari (in seguito denominato Portale del CSB). Viene aggiornata periodicamente per renderla aderente alla realtà operativa e alle esigenze degli utenti.

2. FINALITÀ E STRUTTURA DEL CENTRO

Il CSB¹ dell'Università degli Studi di Perugia condivide i valori e concorre a realizzare gli obiettivi esplicitati nello Statuto², in particolare nell'art. 4.2:

"L'Università cura la conservazione, lo sviluppo, la valorizzazione e la gestione del suo patrimonio bibliografico, documentario e archivistico; favorisce l'accesso alle risorse informative on line, in particolare attraverso il sistema bibliotecario di Ateneo, e i servizi che assicurano il trasferimento delle conoscenze e dei risultati delle ricerche".

Il CSB è un insieme coordinato di strutture di servizio, finalizzato alla trasmissione del sapere e dell'avanzamento della ricerca scientifica, a cui compete l'organizzazione e il coordinamento del sistema bibliotecario dell'Ateneo secondo quanto previsto dallo Statuto dell'Università degli

¹ Istituito con D.R. del 21/05/1999 n. 1057

² Statuto dell'Università degli Studi di Perugia in vigore dal 6 luglio 2012; si vedano anche gli artt. 33-34.

Studi di Perugia, dal Regolamento del CSB³, e da atti organizzativi del Direttore del Centro.

Il CSB ha la finalità di:

1. assicurare l'acquisizione, lo sviluppo, la valorizzazione, la conservazione, la gestione integrata e la fruizione del patrimonio bibliografico;
2. attuare politiche di gestione e di sviluppo rivolte a migliorare l'efficienza delle biblioteche;
3. promuovere lo sviluppo e il funzionamento della Biblioteca Digitale, l'acquisizione, la gestione e la fruizione dei contenuti digitali;
4. promuovere iniziative di formazione all'uso delle risorse e alla ricerca bibliografica (*information literacy*) per la comunità di riferimento, anche in collaborazione con i Dipartimenti;
5. sostenere le iniziative di pubblicazione ad accesso pieno e aperto alla letteratura scientifica;
6. curare la valorizzazione delle collezioni librarie e archivistiche storiche e di pregio.

Il CSB ai fini dell'organizzazione ed erogazione dei servizi si articola in:

1. Strutture bibliotecarie
2. Strutture tecnico-amministrative

Sono organi necessari del CSB:

1. il Consiglio Bibliotecario
2. il Presidente del Centro Servizi Bibliotecari
3. il Coordinatore
4. la Commissione tecnica
5. i Comitati tecnico-scientifici

Le **Strutture bibliotecarie**, attraverso le biblioteche di afferenza, forniscono servizi alle strutture didattiche e scientifiche dell'Ateneo e ai soggetti esterni che ne abbiano motivato interesse, in base a quanto stabilito dal Consiglio bibliotecario. Sono individuate per aree scientifiche omogenee e dotate di un Comitato tecnico scientifico.

Le **Strutture tecnico-amministrative** forniscono servizi finalizzati alla gestione del CSB, nonché servizi all'utenza organizzati in modo centralizzato.

Nelle pagine del Portale del CSB, il canale informativo istituzionale del Centro, sono pubblicate informazioni sull'articolazione del CSB con l'elenco delle Strutture tecnico-amministrative, delle Strutture bibliotecarie e delle relative biblioteche afferenti per area di specializzazione e dettagliata descrizione del patrimonio bibliografico, della dotazione strumentale e degli spazi, dei servizi attualmente erogati e del personale addetto.

3. PRINCIPI GENERALI

I servizi vengono erogati a garanzia dei diritti di tutti gli utenti e sono assicurati seguendo i principi della massima disponibilità e collaborazione da parte del personale bibliotecario e della semplificazione delle procedure. I principi fondamentali a cui si ispira la Carta dei Servizi del CSB sono:

Uguaglianza

Il CSB si impegna a garantire, con la massima disponibilità e collaborazione, parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni politiche.

Imparzialità

Il CSB si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti, garantendo ad essi uguale diritto ad accedere e usufruire dei servizi, in base alle diverse tipologie di utente previste dal Regolamento dei servizi bibliotecari e relativa Tabella utenti/servizi.

³ Allegato al D.R. 205 del 12/02/2021

Trasparenza e partecipazione

Il CSB assicura trasparenza nelle procedure per la fruizione dei servizi bibliotecari. Si impegna a favorire la partecipazione e il coinvolgimento degli utenti alla prestazione del servizio. Fornisce accesso a informazioni complete e aggiornate sulle attività e i servizi bibliotecari, mediante avvisi, opuscoli, pagine web e altri strumenti, utilizzando un linguaggio chiaro e comprensibile a tutti.

Continuità

Il CSB si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi il CSB si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni riducendo al minimo, per quanto possibile, i tempi di disservizio.

Efficienza ed efficacia

Il CSB persegue l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo, monitorandole periodicamente.

Diritto di reclamo

Il CSB accoglie eventuali reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni.

4. UTENTI DEL CSB

Definizione

Sono utenti delle biblioteche del CSB gli utenti istituzionali e gli utenti esterni.

Gli utenti istituzionali sono coloro che hanno con l'Ateneo un rapporto formalmente regolato da atti normativi.

Gli utenti esterni sono coloro che, pur non avendo un rapporto di tipo istituzionale con l'Ateneo, sono ammessi a fruire dei servizi bibliotecari in forza di accordi/convenzioni/protocolli d'intesa, stipulati con soggetti pubblici o privati, volti a regolare attività di interesse comune, ispirati al principio di reciprocità. Sono altresì utenti esterni coloro che sono ammessi, previa autorizzazione del Responsabile della Struttura bibliotecaria, per motivati interessi di studio e ricerca.

Ulteriori informazioni sono contenute nell'art. 2 del Regolamento dei servizi bibliotecari e nell'allegata Tabella utenti/servizi.

Relazione con gli utenti

Il CSB incoraggia i propri utenti ad esprimere il loro punto di vista sui servizi bibliotecari con la finalità di promuovere un processo di miglioramento continuo.

Gli utenti possono comunicare con il Centro attraverso molteplici canali (contatto diretto, telefono, e-mail, moduli online):

- con i bibliotecari di riferimento, che daranno risposta al massimo entro 3 giorni lavorativi;
- con il Presidente del Centro Servizi Bibliotecari che darà risposta entro 7 giorni lavorativi.

Tutte le informazioni relative ai contatti di cui sopra sono disponibili nelle pagine del Portale del CSB.

Il Centro si impegna a comunicare agli utenti informazioni esaustive e tempestive relative agli orari di apertura delle biblioteche e all'erogazione dei servizi anche attraverso materiale informativo cartaceo e online.

5. STANDARD DI QUALITÀ E INDICATORI

I servizi offerti agli utenti sono descritti nella Carta in apposite schede che includono anche

standard di qualità ed indicatori. Nell'ottica del miglioramento continuo, la valutazione della qualità risulta fondamentale per comprendere il grado di funzionalità delle biblioteche, per migliorarne il livello dei servizi e ottimizzare l'uso delle risorse umane e finanziarie disponibili.

La qualità dei servizi è misurata e valutata sia da un punto di vista quantitativo che qualitativo, attraverso l'individuazione di obiettivi di qualità (valori standard o target, il rapporto esigibile tra risorse disponibili, prestazioni e aspettative), articolati nelle seguenti dimensioni: Accessibilità dei servizi da parte degli utenti, Tempestività nell'erogazione dei servizi, Trasparenza delle informazioni e Efficacia nelle risposte alle richieste dell'utenza.

La Carta è quindi uno strumento dinamico, che richiede adeguamenti al mutare delle condizioni di erogazione e di fruizione dei servizi e, conseguentemente, degli standard quantitativi e qualitativi. Per questo è periodicamente sottoposta a revisione, per garantire una maggior rispondenza alle aspettative degli utenti e un progressivo innalzamento del loro livello di gradimento.

Il CSB si impegna a un costante monitoraggio e alla pubblicazione dei risultati delle valutazioni, basate sia sulla raccolta dei dati relativi ai servizi, con indagini di tipo quantitativo (rilevazioni statistiche), sia su indagini di *customer satisfaction*, in considerazione del grado di percezione e di soddisfazione dell'utente rispetto ai servizi offerti.

La Carta dei servizi aggiornata è consultabile nel Portale del CSB, dove saranno pubblicati anche i risultati delle rilevazioni statistiche e delle indagini relative alla qualità percepita dagli utenti.

6. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Diritti

Informazione

Gli utenti hanno il diritto di ricevere informazioni esaurienti, chiare e tempestive su tempi e modi di erogazione dei servizi offerti, nonché di conoscere il nome dell'interlocutore.

Accesso ai servizi

Gli utenti hanno diritto ad accedere ai servizi nell'orario ufficialmente indicato. Eventuali riduzioni o limitazioni sono segnalate con anticipo via Portale del CSB e in sede. Particolare attenzione viene posta affinché gli utenti con disabilità, DSA e in situazioni speciali siano garantiti nella fruizione dei servizi.

Stabilità del servizio

Gli utenti hanno il diritto di fruire dei servizi con continuità e stabilità, compatibilmente con situazioni o obblighi esterni indipendenti dalla biblioteca.

Tranquillità nello studio

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

Conoscere il proprio status in funzione dei servizi bibliotecari

Gli utenti hanno il diritto di ottenere tutte le informazioni relative alla propria posizione. I dati personali degli utenti sono utilizzati unicamente per la gestione dei servizi nel rispetto della normativa vigente. Per quanto riguarda lo stato dei propri prestiti a domicilio, gli utenti possono informarsi autenticandosi in *Unico* e accedendo alla propria area personale.

Proporre suggerimenti

Gli utenti hanno il diritto di proporre suggerimenti sui servizi offerti utilizzando l'apposito modulo online o cartaceo, a cui la Biblioteca deve dare risposte motivate.

Segnalare non conformità o disservizi

Gli utenti hanno il diritto di presentare reclami per iscritto, utilizzando il già citato modulo online o cartaceo, a cui il Responsabile della Struttura bibliotecaria o amministrativa o il Presidente del CSB devono dare risposte motivate.

Doveri

Dovere d'informazione

Gli utenti sono tenuti a consultare le pagine del Portale del CSB e a informarsi circa i servizi, gli spazi e le attrezzature offerti e le modalità e condizioni per la loro fruizione.

Dovere del rispetto per l'istituzione

Gli utenti sono tenuti al rispetto delle norme, dei regolamenti e delle persone.

Dovere del rispetto delle regole e delle finalità della rete Internet per studio e ricerca

Gli utenti sono tenuti a rispettare le *Linee guida per l'utilizzo della rete internet e della posta elettronica* dell'Ateneo e la *Acceptable Use Policy* del GARR.

Dovere del rispetto per i beni e le attrezzature delle biblioteche

I beni librari devono essere trattati con cura sia nella consultazione in sede sia nel prestito a domicilio. La scadenza fissata per la restituzione deve essere rispettata.

Le attrezzature e gli spazi messi a disposizione devono essere utilizzati con senso di responsabilità.

7. SERVIZI EROGATI IN SEDE E ONLINE

Servizi erogati dalle biblioteche:

- a. Accesso alle biblioteche
- b. Accoglienza e orientamento
- c. Lettura e consultazione in sede
- d. Prestito a domicilio
- e. Prestito interbibliotecario (ILL, InterLibrary Loan)
- f. Fornitura documenti in copia (DD)
- g. Consulenza e ricerche bibliografiche
- h. Riproduzione, stampa e scansione digitale di documenti
- i. Attività di formazione
- j. Uso di Internet in biblioteca tramite postazioni fisse e Wi-Fi di Ateneo
- k. Servizi per utenti con disabilità e DSA e in situazioni speciali
- l. Centro di documentazione europea (CDE)
- m. Servizio Fondi storici - Assistenza alla consultazione, consulenza scientifica, valorizzazione e digitalizzazione

Servizi erogati in forma centralizzata:

- n. Portale del CSB
- o. Servizio *Unico* di accesso alle risorse bibliografiche
- p. Risorse elettroniche (banche dati e collezioni di periodici elettronici ed ebook)
- q. Supporto per chi pubblica

a. Accesso alle biblioteche

Il CSB si impegna a fornire di arredi e attrezzature e a rendere e mantenere confortevoli gli spazi destinati alle biblioteche per consultare le risorse informative, studiare, incontrare altre persone, nei limiti delle risorse assegnate e dei vincoli derivanti dalle norme sulla sicurezza.

Gli utenti istituzionali ed esterni possono accedere a tutte le biblioteche del CSB secondo le modalità previste dall'art. 2 del Regolamento dei servizi bibliotecari.

Gli utenti esterni possono richiedere l'accesso alle biblioteche tramite apposito modulo; gli utenti esterni non in convenzione devono richiedere ulteriore autorizzazione al Responsabile della Struttura bibliotecaria.

L'accesso alle biblioteche è consentito agli utenti in possesso delle Credenziali Uniche di Ateneo (CUA). La fruizione dei servizi bibliotecari richiede l'inserimento di una foto in formato digitale nell'account personale del Sistema di Identità di Ateneo.

Si può accedere tramite dispositivo mobile e app MyUniPG per gli studenti e account del Sistema di Identità di Ateneo per gli altri utenti o, in alternativa, con la versione cartacea del codice personale (QR-code).

Le CUA sono strettamente personali, devono essere usate solo dal titolare e non cedute a terzi.

Particolare attenzione viene posta affinché gli utenti in situazioni speciali, disabilità e DSA possano fruire dei servizi. Viene garantito il massimo impegno nell'abbattimento delle barriere architettoniche e nel caso in cui esse siano ineliminabili il personale è a disposizione, nei limiti del possibile, per facilitare la fruizione del servizio.

UTENTI

Utenti istituzionali ed esterni.

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Responsabile della Struttura bibliotecaria.

ACCESSIBILITÀ

È garantito un orario di apertura minimo, dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 14.00.

Da luglio a settembre e durante le festività gli orari possono subire variazioni.

L'orario di apertura delle biblioteche è definito dal Consiglio bibliotecario, è affisso all'ingresso delle biblioteche e reso noto nelle pagine dedicate a ciascuna biblioteca nel Portale del CSB.

Sono garantiti adeguata e chiara segnaletica all'interno delle biblioteche e, ove possibile, l'accesso diretto agli scaffali.

Possono essere presenti depositi dove, per motivi di sicurezza, il prelievo del materiale è effettuato dal personale su richiesta dell'utente.

TEMPESTIVITÀ

Le chiusure programmate sono comunicate con un anticipo di almeno 7 giorni lavorativi; ogni altra chiusura dovuta a cause imprevedibili sarà comunicata tempestivamente nel Portale del CSB.

TRASPARENZA

È garantito l'aggiornamento delle informazioni attraverso il Portale del Centro e gli avvisi presso le biblioteche.

EFFICACIA

Il CSB si impegna ad ottenere la soddisfazione degli utenti e a monitorarla con questionari periodici.

Standard e indicatore: livello medio di soddisfazione degli utenti maggiore o uguale a 7 (scala da 1 a 10).

b. Accoglienza e orientamento	<p>Il personale del CSB in servizio presso le singole biblioteche si impegna a fornire, con professionalità e cortesia, l'assistenza e le prime informazioni necessarie per utilizzare nel modo migliore i servizi offerti (modalità di accesso, orari, utilizzo del servizio unificato di accesso alle risorse bibliografiche di Ateneo <i>Unico</i>, consultazione in sede delle collezioni librerie, fotocopie, prestiti, risorse elettroniche, uso del Portale del CSB).</p> <p>UTENTI Utenti istituzionali ed esterni.</p> <p>RESPONSABILE DEL SERVIZIO Responsabile della Struttura bibliotecaria.</p> <p>ACCESSIBILITÀ Il servizio è garantito con continuità durante l'intero orario di apertura della biblioteca.</p> <p>TEMPESTIVITÀ La risposta è immediata.</p> <p>TRASPARENZA È garantito l'aggiornamento delle informazioni attraverso il Portale del CSB, le guide e gli opuscoli informativi, gli avvisi in biblioteca.</p> <p>EFFICACIA Il CSB si impegna ad ottenere la soddisfazione degli utenti e a monitorarla con questionari periodici.</p> <p>Standard e indicatore: livello medio di soddisfazione degli utenti maggiore o uguale a 7 (scala da 1 a 10).</p>
--------------------------------------	---

c. Lettura e consultazione in sede

Le biblioteche garantiscono spazi per la lettura e la consultazione di libri, riviste e altre risorse su supporto fisico disponibili nelle varie sedi.

Gli utenti possono accedere agli scaffali e prelevare da soli il materiale da consultare.

Solo per alcuni fondi librari, non accessibili direttamente, è necessario rivolgersi al personale addetto.

Per l'individuazione della collocazione dei documenti è possibile utilizzare il Servizio unificato di accesso alle risorse bibliografiche di Ateneo *Unico*.

Per le opere antiche e di pregio, le collezioni e i fondi speciali sono previste specifiche modalità e tempistiche di consultazione (si veda apposito servizio al punto *m. Servizio Fondi storici*).

UTENTI

Utenti istituzionali ed esterni.

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Responsabile della Struttura bibliotecaria.

ACCESSIBILITÀ

La consultazione dei documenti in biblioteca è garantita con continuità durante l'intero orario di apertura.

TEMPESTIVITÀ

La risposta è immediata se l'utente preleva autonomamente il materiale documentario dallo scaffale, nel caso di collocazioni a scaffale aperto in sede.

Qualora gli utenti si rivolgano al personale per la consultazione dei documenti disponibili in sede, è garantita una risposta entro 10 minuti dalla richiesta.

Per richieste relative a materiale bibliografico appartenente a fondi librari non accessibili direttamente, a volte collocati in magazzini esterni alla struttura, si garantisce una risposta entro 3 giorni.

TRASPARENZA

È garantito l'aggiornamento delle informazioni attraverso il Portale del CSB, le guide e gli opuscoli informativi, avvisi in biblioteca.

EFFICACIA

Il CSB si impegna ad ottenere la soddisfazione degli utenti e a monitorarla con questionari periodici.

Standard e indicatore: livello medio di soddisfazione degli utenti maggiore o uguale a 7 (scala da 1 a 10).

<p>d. Prestito a domicilio</p>	<p>Il Centro Servizi Bibliotecari si impegna a favorire e agevolare l'utilizzo dei libri permettendo di prenderli in prestito con tempi e modalità definiti, secondo le diverse tipologie di materiale e di utenza (Art. 5, punto 4 del Regolamento dei servizi bibliotecari e relativa Tabella utenti/servizi).</p> <p>Il servizio è gestito con procedure informatizzate, consentendo anche il rinnovo e la prenotazione dei libri già in prestito attraverso la propria area personale in <i>Unico</i> oppure presso il front office di ciascuna biblioteca.</p> <p>UTENTI Utenti istituzionali ed esterni.</p> <p>RESPONSABILE DEL SERVIZIO Responsabile della Struttura bibliotecaria.</p> <p>ACCESSIBILITÀ Il servizio è erogato con continuità durante gli orari di apertura delle biblioteche fino a 15 minuti prima della chiusura.</p> <p>TEMPESTIVITÀ Il servizio è garantito con immediatezza dal momento in cui il materiale librario viene prelevato dallo scaffale e presentato al personale addetto alle procedure di prestito automatizzato.</p> <p>TRASPARENZA Tempi e modalità di erogazione del servizio di prestito sono descritti nell'art. 5, punto 4 del Regolamento dei servizi bibliotecari e nella relativa Tabella utenti/servizi, consultabili nel Portale del CSB e richiamati nelle pagine web di ciascuna biblioteca.</p> <p>EFFICACIA Il CSB si impegna ad ottenere la soddisfazione degli utenti e a monitorarla con questionari periodici.</p> <p>Standard e indicatore: livello medio di soddisfazione degli utenti maggiore o uguale a 7 (scala da 1 a 10).</p>
---------------------------------------	---

e. Prestito interbibliotecario (ILL, InterLibrary Loan)

Il CSB riconosce l'importanza strategica della cooperazione tra biblioteche al fine di favorire le attività di studio e ricerca e si impegna a:

1. chiedere in prestito, per gli utenti ammessi al servizio, ad altre biblioteche italiane e straniere i libri che non sono presenti nelle biblioteche dell'Ateneo;
2. fornire in prestito ad altre biblioteche italiane e straniere libri presenti nelle biblioteche dell'Ateneo.

Ciascuna biblioteca del CSB eroga il servizio, per esigenze di studio e ricerca, limitatamente a richieste relative alle aree disciplinari di riferimento.

È previsto il rimborso integrale delle spese, laddove sostenute, per ogni operazione di prestito interbibliotecario.

UTENTI

Utenti istituzionali, utenti esterni per i quali l'accesso al servizio è previsto dalle relative convenzioni e protocolli d'intesa e biblioteche esterne all'Ateneo italiane e straniere.

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Responsabile della Struttura bibliotecaria.

ACCESSIBILITÀ

Utenti

La richiesta va indirizzata via e-mail come indicato nei contatti alla pagina dedicata al servizio di Prestito interbibliotecario (ILL) del Portale del CSB.

Biblioteche italiane e straniere

Le biblioteche sono tenute ad inviare le richieste tramite SBN-ILL o e-mail indicando chiaramente il Responsabile o Referente della richiesta (nome, cognome, telefono).

È escluso dall'invio in prestito interbibliotecario tutto il materiale già escluso dal prestito nelle biblioteche.

TEMPESTIVITÀ

Utenti

Le richieste di prestito a biblioteche esterne vengono inviate entro 2 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta completa di tutti i dati necessari.

La biblioteca informa gli utenti sullo stato della propria richiesta; non è responsabile né dei tempi di risposta delle istituzioni cui è stata inviata, né dei tempi di spedizione del materiale.

Gli utenti vengono tempestivamente avvisati dell'arrivo del volume richiesto con e-mail o telefonicamente.

Biblioteche italiane e straniere

Le richieste di prestito pervenute da biblioteche esterne vengono evase entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta completa di tutti i dati necessari.

TRASPARENZA

Tempi e modalità di erogazione del servizio di prestito interbibliotecario (ILL) sono descritti nell'art. 5, punto 5 del Regolamento dei servizi bibliotecari e nella relativa Tabella

utenti/servizi, consultabili nel Portale del CSB e richiamati nelle pagine web di ciascuna biblioteca.

Prima dell'evasione della richiesta gli addetti informano gli utenti o le biblioteche richiedenti delle possibili spese da rimborsare.

Gli utenti sono informati con congruo anticipo di eventuali sospensioni del servizio con avvisi pubblicati nel Portale del CSB.

EFFICACIA

Il CSB si impegna ad ottenere la soddisfazione degli utenti e a monitorarla con questionari periodici.

Standard e indicatore: livello medio di soddisfazione degli utenti maggiore o uguale a 7 (scala da 1 a 10).

f. Fornitura documenti in copia (DD, Document Delivery)

Il CSB si impegna a fornire copia cartacea di articoli di riviste e parti di libri nel rispetto della normativa vigente sul diritto di autore e delle licenze d'uso, in caso di documento in formato elettronico, nelle seguenti forme:

1. fornitura ai propri utenti di documenti non posseduti dalle biblioteche del CSB;
2. fornitura a biblioteche esterne di documenti posseduti dalle biblioteche del CSB o disponibili in rete d'Ateneo, nel caso in cui le licenze d'uso consentano il DD.

È previsto il rimborso integrale delle spese, laddove sostenute, per ogni operazione di fornitura di documenti in copia.

UTENTI

Utenti istituzionali, utenti esterni per i quali l'accesso al servizio è previsto dalle relative convenzioni e protocolli d'intesa e biblioteche esterne all'Ateneo italiane e straniere.

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Responsabile della Struttura bibliotecaria.

ACCESSIBILITÀ

Utenti

La richiesta va indirizzata via e-mail come indicato nei contatti alla pagina dedicata al servizio di Fornitura di articoli di riviste in copia (DD) del Portale del CSB.

Biblioteche italiane e straniere

Le biblioteche che aderiscono al circuito NILDE (*Network Inter-Library Document Exchange*) sono tenute ad inoltrare le richieste attraverso il suddetto sistema, attivo via web 24/7.

Le biblioteche che non aderiscono a NILDE possono inviare le richieste tramite e-mail, indicando chiaramente nome, cognome, telefono del referente del servizio e i riferimenti bibliografici del documento richiesto.

TEMPESTIVITÀ

Utenti

Le richieste di documenti presentate dagli utenti, complete dei dati necessari, vengono inviate entro 2 giorni lavorativi.

La biblioteca informa gli utenti sullo stato della propria richiesta; non è responsabile né dei tempi di risposta delle istituzioni cui è stata inviata, né dei tempi di spedizione del materiale.

Gli utenti vengono tempestivamente avvisati dell'arrivo del documento richiesto con e-mail o telefonicamente.

Biblioteche italiane e straniere

L'evasione delle richieste di documenti, purché complete dei dati necessari, viene garantita entro 5 giorni lavorativi.

TRASPARENZA

Tempi e modalità di erogazione del servizio di fornitura di documenti in copia (DD) sono descritti nell'art. 5, punto 5 del Regolamento dei servizi bibliotecari e nella relativa Tabella utenti/servizi, consultabili nel Portale del CSB e richiamati nelle pagine web di ciascuna biblioteca.

Prima dell'evasione della richiesta gli addetti informano gli utenti delle possibili spese da rimborsare. Gli utenti sono informati con congruo

anticipo di eventuali sospensioni del servizio con avvisi pubblicati nel Portale del CSB.

EFFICACIA

Il CSB si impegna ad ottenere la soddisfazione degli utenti e a monitorarla con questionari periodici.

Standard e indicatore: livello medio di soddisfazione degli utenti maggiore o uguale a 7 (scala da 1 a 10).

<p>g. Consulenza bibliografica e assistenza nelle ricerche (reference)</p>	<p>Il CSB si impegna, con bibliotecari esperti delle risorse informative delle aree disciplinari di competenza, ad offrire consulenza bibliografica e assistenza nelle ricerche.</p> <p>UTENTI Utenti istituzionali e utenti esterni.</p> <p>RESPONSABILE DEL SERVIZIO Responsabile della Struttura bibliotecaria.</p> <p>ACCESSIBILITÀ Le richieste possono essere inoltrate (verbalmente o con e-mail) ai bibliotecari addetti al servizio durante l'orario di apertura della struttura.</p> <p>TEMPESTIVITÀ Il servizio viene fornito entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento delle richieste complete dei dati necessari. Nel caso di ricerche particolarmente complesse potrebbe essere necessario prendere un appuntamento con il bibliotecario addetto.</p> <p>TRASPARENZA Le modalità di erogazione del servizio sono pubblicate nelle pagine web di ciascuna biblioteca nel Portale del CSB.</p> <p>EFFICACIA Il CSB si impegna ad ottenere la soddisfazione degli utenti e a monitorarla con questionari periodici.</p> <p>Standard e indicatore: livello medio di soddisfazione degli utenti maggiore o uguale a 7 (scala da 1 a 10).</p>
---	---

h. Riproduzione, stampa e scansione digitale di documenti

Il CSB si impegna a fornire un servizio per la riproduzione, la stampa e la scansione digitale di materiale personale e di materiale bibliografico delle biblioteche, nel rispetto della legge vigente sul diritto d'autore e delle licenze in atto. Il servizio è erogato in modalità self-service con macchine multifunzione e software per la stampa in cloud forniti da ditte esterne.

È possibile inviare documenti in stampa dai propri dispositivi personali (PC, notebook, tablet) e dalle postazioni informatiche fisse presenti nelle biblioteche del CSB, caricando il documento nello spazio cloud del servizio di stampa. In alternativa, è possibile la stampa da chiavetta USB collegata alla multifunzione.

Sono esclusi dalla fotocopiatura e dalla scansione digitale i volumi antichi e di pregio, i manoscritti, i volumi di grande formato e il materiale in cattivo stato di conservazione.

Il servizio è a pagamento: il credito necessario all'utilizzo delle multifunzione è acquistabile via Paypal, con Postepay o carte di credito afferenti al circuito VISA o Mastercard.

UTENTI

Utenti istituzionali ed esterni.

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Responsabile della Struttura bibliotecaria.

ACCESSIBILITÀ

Il servizio è garantito con continuità durante l'orario di apertura delle biblioteche, salvo eventuali malfunzionamenti della rete di Ateneo o interventi di manutenzione e guasti delle macchine.

TEMPESTIVITÀ

L'accesso al servizio è self-service ed immediato.

TRASPARENZA

Nel Portale del CSB sono disponibili informazioni sul numero di macchine multifunzione presenti nelle biblioteche, sulle modalità di accesso al servizio e sulle tariffe, con garanzia di tempestivo aggiornamento.

EFFICACIA

Il CSB si impegna ad ottenere la soddisfazione degli utenti e a monitorarla con questionari periodici.

Standard e indicatore: livello medio di soddisfazione degli utenti maggiore o uguale a 7 (scala da 1 a 10).

i. Attività di formazione

Il CSB si impegna ad organizzare incontri conoscitivi e formativi sui servizi e sull'uso di strumenti e risorse per la ricerca bibliografica a supporto della didattica e della ricerca.

Gli incontri possono essere organizzati con diversi livelli di approfondimento. Le Strutture bibliotecarie possono offrire un servizio di svolgimento di tirocini o attività con riconoscimento di crediti formativi, ove richiesto.

UTENTI

Utenti istituzionali e utenti esterni.

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Responsabile della Struttura bibliotecaria.

ACCESSIBILITÀ

Il CSB organizza incontri con regolarità nell'arco dell'anno accademico, anche su richiesta del personale docente.

TEMPESTIVITÀ

Il calendario degli incontri viene pubblicato con almeno 15 giorni di anticipo.

L'annullamento di un incontro per cause imprevedibili viene comunicato tempestivamente agli iscritti telefonicamente o con e-mail e segnalato nel Portale del CSB.

TRASPARENZA

È garantito l'aggiornamento delle informazioni attraverso il Portale del CSB.

EFFICACIA

Il CSB si impegna ad ottenere la soddisfazione degli utenti e a monitorarla con questionari periodici.

Standard e indicatore: livello medio di soddisfazione degli utenti maggiore o uguale a 7 (scala da 1 a 10).

j. Uso di Internet in biblioteca tramite postazioni fisse e Wi-Fi di Ateneo

Il CSB si impegna a garantire in tutte le biblioteche la presenza di postazioni informatiche fisse per la navigazione in Internet e la copertura del segnale Wi-Fi di Ateneo per l'utilizzo di dispositivi personali, nel rispetto di quanto previsto dalla vigente normativa e dalla *Acceptable Use Policy* del GARR, Rete Italiana dell'Università e della Ricerca Scientifica.

UTENTI

Utenti istituzionali ed esterni.

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Responsabile della Struttura bibliotecaria.

ACCESSIBILITÀ

L'accesso al servizio è garantito con continuità lungo tutto l'orario di apertura al pubblico delle strutture. Per le postazioni fisse è previsto lo spegnimento automatico delle macchine 10 minuti prima della chiusura.

Per accedere alle postazioni Internet e alla rete Wi-Fi di Ateneo è necessario essere in possesso delle Credenziali Uniche di Ateneo. Gli utenti esterni non possono accedere alla rete Wi-Fi di Ateneo.

Per le postazioni fisse è previsto un limite giornaliero di navigazione di due ore per utente. Scadute le due ore, su richiesta dell'utente è possibile prolungare il tempo a disposizione, tenuto conto dell'affluenza in biblioteca e del numero di postazioni libere.

L'Università di Perugia aderisce alla federazione Eduroam: gli utenti provenienti da università o enti di ricerca che partecipano alla federazione possono collegarsi alla rete Wi-Fi di Ateneo con le stesse credenziali (username e password) che usano nella propria istituzione d'appartenenza.

TEMPESTIVITÀ

Per gli utenti che si connettono alla rete Wi-Fi di Ateneo con il proprio dispositivo l'accesso al servizio è immediato. Per coloro che utilizzano le postazioni fisse il tempo di accesso dipende dal numero di postazioni a disposizione e dal limite di ore di navigazione giornaliera previsto.

Eventuali guasti alle postazioni fisse sono immediatamente segnalati alla ditta affidataria del servizio di manutenzione, che interviene entro le 48 ore successive.

Le biblioteche non possono rispondere circa i tempi di ripristino in caso di anomalo funzionamento della rete di Ateneo.

TRASPARENZA

È garantito l'aggiornamento delle informazioni attraverso il Portale del CSB.

EFFICACIA

Il CSB si impegna ad ottenere la soddisfazione degli utenti e a monitorarla con questionari periodici.

Standard e indicatore: livello medio di soddisfazione degli utenti maggiore o uguale a 7 (scala da 1 a 10).

<p>k. Servizi per utenti con disabilità e DSA e in situazioni speciali</p>	<p>Il CSB si impegna a fornire specifici servizi aggiuntivi volti ad accrescere l'inclusione degli utenti con disabilità e DSA e in situazioni speciali, in base alle risorse disponibili.</p> <p>Si impegna inoltre a contribuire a rimuovere le eventuali barriere architettoniche che impediscono l'accesso in biblioteca a persone con disabilità motorie.</p> <p>UTENTI Utenti istituzionali ed esterni con disabilità e DSA e in situazioni speciali.</p> <p>RESPONSABILE DEL SERVIZIO Responsabile della Struttura bibliotecaria.</p> <p>ACCESSIBILITÀ Persone con disabilità o DSA o chi si trovi in situazioni speciali e gravi tali da impedire in modo permanente o temporaneo (medio-lungo) l'accesso in autonomia alle biblioteche o ai relativi servizi (a titolo di esempio: persone in regime di detenzione, malati non autosufficienti, lungodegenti, con evidenti difficoltà o completo impedimento a deambulare o temporaneamente impediti per motivi di salute) potranno fruire dei servizi tramite un delegato che li accompagni in biblioteca e li assista, oppure agisca al loro posto in nome loro. Il modulo di delega è disponibile in formato cartaceo presso le biblioteche o scaricabile online dal Portale del CSB.</p> <p>Il CSB collabora inoltre con i servizi dell'Ateneo di supporto per gli studenti con disabilità e DSA, per facilitare l'accesso alle risorse digitali, sottoscritte o ad accesso aperto, agli studenti interessati.</p> <p>TEMPESTIVITÀ La risposta è immediata al ricevimento della delega.</p> <p>TRASPARENZA È assicurata una continua e completa informazione sui servizi per utenti con disabilità e DSA e in situazioni speciali, attivati presso alcune o tutte le biblioteche, attraverso una pluralità di mezzi informativi, in primo luogo il Portale del CSB.</p> <p>EFFICACIA Il CSB si impegna ad ottenere la soddisfazione degli utenti e a monitorarla con questionari periodici.</p> <p>Standard e indicatore: livello medio di soddisfazione degli utenti maggiore o uguale a 7 (scala da 1 a 10).</p>
---	--

L. Centro di Documentazione Europea (CDE)

Il CSB si impegna a favorire e agevolare l'utilizzo del materiale documentario delle pubblicazioni dell'UE fornendo un servizio di consulenza bibliografica e documentaria presso il Centro di Documentazione Europea d'Ateneo (in seguito denominato CDE), costituito nel 1995 a seguito di un accordo tra l'Ateneo e la Commissione europea.

UTENTI

Chiunque con motivato interesse previa prenotazione.

RESPONSABILI DEL SERVIZIO

Responsabile accademico e referente documentalista.

ACCESSIBILITÀ

Le richieste per consulenza bibliografica e documentaria possono essere inoltrate 24/7 con e-mail a servizio.csb.cde@unipg.it

L'accesso alle risorse e ai servizi online per la documentazione in formato elettronico è libero e gratuito: i principali link sono nell'home page del CDE all'interno del Portale del CSB.

Per gli utenti delle biblioteche dell'Università degli Studi di Perugia è disponibile anche il prestito a domicilio tutte le mattine dalle 9 alle 13 presso la biblioteca ospitante il CDE (secondo quanto previsto dal Regolamento dei servizi bibliotecari e dalla relativa Tabella utenti/servizi).

TEMPESTIVITÀ

La risposta è immediata qualora il materiale documentario sia prelevato dallo scaffale.

Per la consulenza è necessaria la prenotazione. Il servizio viene fornito entro 3 giorni dal ricevimento della richiesta.

TRASPARENZA

È garantito l'aggiornamento delle informazioni attraverso le pagine dedicate al CDE nel Portale del CSB e gli avvisi cartacei affissi presso la sede.

EFFICACIA

Il CSB si impegna ad ottenere la soddisfazione degli utenti e a monitorarla con questionari periodici.

Standard e indicatore: livello medio di soddisfazione degli utenti maggiore o uguale a 7 (scala da 1 a 10).

<p>m. Servizio Fondi storici - Assistenza alla consultazione, consulenza scientifica, valorizzazione e digitalizzazione</p>	<p>Il Centro Servizi Bibliotecari, a seguito di accordo con il Responsabile dell'Archivio storico e dell'Ufficio archivio e protocollo, garantisce attraverso bibliotecari specializzati servizi di assistenza alla consultazione, consulenza scientifica, valorizzazione e digitalizzazione delle collezioni speciali e dei materiali dei Fondi storici dell'Università degli Studi di Perugia, conservati nel Fondo Antico, nell'Archivio storico e nelle Strutture bibliotecarie.</p> <p>Il servizio viene espletato in spazi riservati e sorvegliati e secondo specifiche modalità.</p> <p>Nella consulenza scientifica rientrano anche la realizzazione di mostre, sia reali che virtuali e visite guidate presso i Fondi storici di Palazzo Murena.</p> <p>UTENTI Utenti istituzionali e utenti esterni, previa prenotazione.</p> <p>RESPONSABILI DEL SERVIZIO Responsabile del Fondo antico; Responsabile della Struttura bibliotecaria dove sono conservate le collezioni speciali e i materiali antichi, rari e di pregio.</p> <p>ACCESSIBILITÀ Per il materiale conservato presso i Fondi storici (Fondo Antico - Sala del Dottorato e Archivio storico) gli utenti dovranno concordare tempi e modalità di fruizione del servizio, inoltrando richiesta tramite e-mail all'indirizzo servizio.fondistorici@unipg.it</p> <p>Le richieste per visite guidate presso i Fondi storici (Fondo Antico - Sala del Dottorato e Archivio storico) dovranno essere indirizzate a rettorato@unipg.it e contestualmente a servizio.fondistorici@unipg.it con un congruo anticipo, tale da verificarne e concordarne la fattibilità.</p> <p>Per il materiale conservato presso le biblioteche la consultazione è assicurata durante l'orario di apertura; in alcuni casi è richiesta la prenotazione. Non è ammesso il prestito a domicilio dei materiali antichi, rari e di pregio.</p> <p>TEMPESTIVITÀ Il servizio, qualora non si presentino particolari difficoltà, viene fornito entro 7 giorni dalla richiesta. Il servizio di digitalizzazione con scanner planetario viene fornito entro 30 giorni dalla richiesta.</p> <p>TRASPARENZA La consultazione dei materiali avviene con specifiche modalità legate alla tipologia. È garantito l'aggiornamento delle informazioni nel Portale del CSB. Per i servizi di consultazione, consulenza scientifica e digitalizzazione erogati presso i Fondi storici di Palazzo Murena è prevista la compilazione di appositi moduli.</p> <p>Per riproduzioni di materiale da inserire in pubblicazioni è necessario richiedere specifica autorizzazione e citare come fonte l'Università degli Studi di Perugia.</p> <p>EFFICACIA Il CSB si impegna ad ottenere la soddisfazione degli utenti e a monitorarla con questionari periodici.</p> <p>Standard e indicatore: livello medio di soddisfazione degli utenti maggiore o uguale a 7 (scala da 1 a 10).</p>
--	--

n. Portale del CSB

Il CSB si impegna ad incrementare la propria comunicazione istituzionale ed interna, fornendo attraverso il Portale informazioni aggiornate e accesso organizzato ed integrato alle risorse tradizionali e digitali ed ai servizi delle biblioteche dell'Università degli Studi di Perugia, a supporto dell'attività didattica, e della ricerca scientifica e della terza missione dell'Ateneo.

UTENTI

Utenti istituzionali e utenti esterni.

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Responsabile della gestione del Portale del CSB per quanto riguarda il procedimento di pubblicazione. Responsabili delle biblioteche, degli uffici o dei servizi per l'aggiornamento dei contenuti informativi di competenza.

ACCESSIBILITÀ

Il Portale del CSB è accessibile a chiunque, disponibile 24/7, salvo eventuali malfunzionamenti della rete di Ateneo.

TEMPESTIVITÀ

Il Portale è aggiornato con continuità e regolarità.

Richieste di supporto, osservazioni, suggerimenti e reclami inviati alla Redazione del Portale sono presi in carico o inoltrati ai Responsabili delle strutture o dei servizi entro 3 giorni lavorativi.

TRASPARENZA

Il Portale fornisce informazioni pubbliche su attività, risorse e servizi del CSB.

EFFICACIA

Il CSB si impegna ad ottenere la soddisfazione degli utenti e a monitorarla con questionari periodici.

Standard e indicatore: livello medio di soddisfazione degli utenti maggiore o uguale a 7 scala da 1 a 10).

La facilità di consultazione ed efficacia nel reperimento delle informazioni sarà inoltre monitorata attraverso i dati di utilizzo e di navigazione nel Portale, raccolti in forma anonima e aggregata.

o. Servizio *Unico* di accesso alle risorse bibliografiche

Il CSB si impegna ad agevolare la diffusione e la fruizione delle risorse bibliografiche di Ateneo attraverso il servizio unificato di accesso *Unico*. Il servizio consente di trovare il materiale bibliografico disponibile in formato elettronico o su supporto fisico posseduto dall'Università degli Studi di Perugia o consultabile in rete ad accesso aperto o gratuito.

Per le risorse su supporto fisico sono fornite le informazioni utili al reperimento in biblioteca; per quelle in formato elettronico sono fornite le informazioni necessarie per la consultazione online.

Unico mette a disposizione degli utenti un'area personale in cui è possibile controllare e rinnovare i propri prestiti, prenotare libri in prestito ad altri utenti, salvare strategie di ricerca e risultati preferiti.

UTENTI

Chiunque può effettuare ricerche (il servizio *Unico* è a libero accesso). L'utilizzo dell'area personale è riservato agli utenti istituzionali ed esterni in possesso delle Credenziali Uniche di Ateneo.

RESPONSABILI DEL SERVIZIO

Responsabile Ufficio per la catalogazione, Responsabile Ufficio informatizzazione biblioteche, Responsabile Ufficio acquisizione e gestione risorse elettroniche.

ACCESSIBILITÀ

Unico è disponibile in rete 24/7, salvo interruzioni legate ad operazioni di manutenzione programmate o straordinarie.

Per accedere al full text delle risorse elettroniche in abbonamento e per ottenere risultati di ricerca completi è necessario collegarsi alla rete di Ateneo.

TEMPESTIVITÀ

L'accesso al servizio avviene in tempo reale, salvo eccezionali rallentamenti o malfunzionamenti.

TRASPARENZA

Il servizio *Unico* è accessibile anche a partire dal Portale del Centro Servizi Bibliotecari.

Novità e informazioni relative al servizio vengono pubblicate nella homepage del Portale del CSB, sezione Notizie.

EFFICACIA

Il CSB si impegna ad ottenere la soddisfazione degli utenti e a monitorarla con questionari periodici.

Standard e indicatore: livello medio di soddisfazione degli utenti maggiore o uguale a 7 (scala da 1 a 10).

L'efficacia del servizio è inoltre monitorata attraverso i dati di utilizzo da parte degli utenti, raccolti in forma anonima e aggregata.

<p>p. Risorse elettroniche (banche dati e collezioni di periodici elettronici ed ebook)</p>	<p>Il CSB si impegna, in base alle risorse disponibili, ad incrementare e ottimizzare le possibilità di accesso alle risorse informative in formato digitale, a supporto delle esigenze informative individuate dalle strutture e/o espresse dagli utenti. Il CSB mette a disposizione l'accesso alle risorse elettroniche sottoscritte (banche dati e collezioni di periodici elettronici ed ebook), nei termini d'utilizzo previsti dagli accordi con i fornitori e nel rispetto delle norme vigenti. Il CSB provvede inoltre a segnalare risorse elettroniche di interesse accademico disponibili ad accesso aperto libero e gratuito.</p> <p>UTENTI Utenti istituzionali e utenti esterni, salvo eventuali limiti tecnici o contrattuali previsti.</p> <p>RESPONSABILE DEL SERVIZIO Responsabile Ufficio acquisizione e gestione risorse elettroniche.</p> <p>ACCESSIBILITÀ Le risorse elettroniche sottoscritte in rete d'Ateneo sono disponibili 24/7. Negli orari di apertura delle biblioteche le risorse elettroniche sottoscritte in rete d'Ateneo sono accessibili anche dalle postazioni informatiche a disposizione degli utenti. Le risorse elettroniche sottoscritte consultabili tramite operatore o disponibili su supporto fisico sono accessibili negli orari di apertura delle biblioteche. Gli utenti istituzionali accedono alle risorse sottoscritte anche da rete esterna mediante servizi predisposti dalla Ripartizione Sistema Informativo di Ateneo (VPN) o altri sistemi di autenticazione, qualora previsti dal fornitore e gestiti dall'Ateneo (IDEM-GARR). Eventuali limitazioni di accesso sono specificate nella descrizione di ciascuna risorsa nella pagina web dedicata alle risorse elettroniche nel portale del CSB. Le risorse elettroniche ad accesso aperto libero e gratuito segnalate nella pagina web dedicata del Portale del CSB sono fruibili da chiunque e da qualsiasi postazione collegata ad Internet.</p> <p>TEMPESTIVITÀ L'accesso ai contenuti avviene in tempo reale. Eventuali interruzioni di accesso alle risorse e malfunzionamenti sono segnalati attraverso i canali informativi a disposizione (avvisi nel Portale del CSB e newsletter istituzionali).</p> <p>TRASPARENZA Le informazioni su contenuti disponibili, modalità di accesso, termini d'uso e trial sono reperibili nel Portale del CSB, in homepage o nelle pagine dedicate alle risorse elettroniche e diffuse tramite newsletter istituzionali.</p> <p>EFFICACIA Il CSB si impegna ad ottenere la soddisfazione degli utenti e a monitorarla con questionari periodici.</p> <p>Standard e indicatore: livello medio di soddisfazione degli utenti maggiore o uguale a 7 (scala da 1 a 10). L'efficacia del servizio è inoltre monitorata attraverso i dati di utilizzo da parte degli utenti, ove disponibili, raccolti in forma anonima e aggregata.</p>
--	--

<p>q. Supporto per chi pubblica</p>	<p>Il CSB sostiene le iniziative di pubblicazione ad accesso pieno e aperto alla letteratura scientifica e si impegna a supportare in tal senso gli utenti istituzionali in qualità di autori di contributi scientifici. Il servizio offre informazioni e assistenza sulle opportunità di pubblicazione e deposito ad accesso aperto a disposizione degli utenti istituzionali dell'Ateneo, sull'applicazione di licenze aperte ai loro lavori (ad es. Creative Commons), sul rispetto dei contratti di edizione da essi sottoscritti. Verifica la corretta affiliazione degli autori all'Ateneo nell'ambito dei "contratti trasformativi".</p> <p>UTENTI Utenti istituzionali.</p> <p>RESPONSABILE DEL SERVIZIO Responsabile Ufficio acquisizione e gestione risorse elettroniche.</p> <p>ACCESSIBILITÀ Il servizio è accessibile negli orari di ufficio via e-mail, telefono e chat.</p> <p>TEMPESTIVITÀ La risposta alle richieste scritte è garantita entro due giorni lavorativi. Informazioni e aggiornamenti sono diffusi non appena disponibili.</p> <p>TRASPARENZA È garantito l'aggiornamento delle informazioni attraverso il Portale del CSB, nella sezione "Per chi pubblica" e tramite newsletter istituzionali.</p> <p>EFFICACIA Il CSB si impegna ad ottenere la soddisfazione degli utenti e a monitorarla con questionari periodici.</p> <p>Standard e indicatore: livello medio di soddisfazione degli utenti maggiore o uguale a 7 (scala da 1 a 10).</p>
--	--

8. RELAZIONE E IMPEGNI CON I FORNITORI

Il CSB organizza e uniforma i processi di acquisizione dei beni e dei servizi, fornisce indicazioni relative al corretto utilizzo delle strumentazioni e dei servizi.

La scelta dei fornitori di beni e servizi è operata nel rispetto delle norme e dei principi di imparzialità e trasparenza.

Una volta assegnata la commessa con le procedure previste dalle leggi, la fornitura viene gestita, fermo restando il rispetto del contratto, secondo un principio di collaborazione con le ditte fornitrici di beni e servizi.

9. IMPEGNI PER IL FUTURO

- Proseguire l'attività di monitoraggio, verifica e revisione periodica della qualità dei servizi erogati applicando la logica del miglioramento continuo.
- Proseguire nell'attività di standardizzazione dei servizi del CSB.
- Potenziare la comunicazione delle attività e dei servizi del CSB, mediante i canali già esistenti (Portale, *Unico*, newsletter) e attivandone di nuovi (social).
- Promuovere e valorizzare le collezioni librerie, parte del patrimonio culturale dell'Ateneo, collaborando a iniziative e manifestazioni, organizzando attività rivolte non solo alla comunità accademica ma anche al territorio (a titolo esemplificativo: valorizzazione dei fondi storici e delle collezioni speciali, premi letterari, attività di promozione della lettura).

LINK UTILI

[Portale del CSB](#)

Regolamenti

[Regolamento del CSB](#) (in vigore dal 12 febbraio 2021)

[Regolamento dei servizi bibliotecari](#) (in vigore dal 1 gennaio 2025) e relativo [Allegato 1: Tabella utenti/servizi](#)

Informative sul trattamento dei dati

[Informativa per gli utenti esterni e istituzionali del CSB](#)

[Informativa sul trattamento dei dati personali del servizio di accesso alle Postazioni Internet del CSB](#)

Servizi di Prestito interbibliotecario (ILL) e Fornitura di documenti in copia (DD)

[Contatti per Prestito interbibliotecario \(ILL\)](#)

[Contatti per Fornitura di documenti in copia \(DD\)](#)

Modulistica

[Utenti esterni - Richiesta di iscrizione ai servizi bibliotecari](#)

[Utenti con disabilità e in situazioni speciali - Delega per avvalersi dei servizi bibliotecari](#)

[Proposta di acquisto monografia](#)

[Richiesta di consultazione tesi](#)

[Osservazioni, suggerimenti, reclami](#)