



Divisione Affari Generali e del
Personale- Ufficio Affari Generali
e Concorsi
Via Duomo 6
13100 Vercelli
Tel 0161/261543 Fax 0161/210729
e-mail:
affari.generali@rettorato.unipmn.it

Decreto del Rettore
Repertorio n. 254-2004
Prot. n. 14987 del 15.06.2004
Tit. VI cl. 6

IL RETTORE

- VISTO lo Statuto dell'Università emanato con Decreto Rettorale n. 539 del 12.12.2001 e pubblicato sul numero 3 della Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 04.01.2002, serie generale, in particolare l'art. 10 c. 1 lett. e) e c. 7 modificato con Decreto Rettorale n. 67 del 24.02.2003 pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 72 del 27/03/2003 – serie generale;
- VISTO il Regolamento Generale di Ateneo emanato con D.R. n. 3 del 17.01.03 ed in particolare l'art. 29 e l'art. 30;
- VISTO il verbale della Commissione di Ateneo per le Biblioteche del 25.03.04 con il quale è stata approvata la Carta dei Servizi delle Biblioteche;
- VISTA la delibera 3/2004/5 del Senato Accademico del 19.04.04 con la quale è stato espresso parere favorevole alla Carta dei Servizi delle Biblioteche;
- VISTA la delibera 4/2004/5 del Consiglio di Amministrazione del 07.05.04 con la quale è stato espresso parere favorevole alla Carta dei Servizi delle Biblioteche.

DECRETA

E' emanata, nel testo sottoriportato, la Carta dei Servizi delle Biblioteche – Sistema Bibliotecario di Ateneo:

PREMESSA

La Carta dei Servizi è elaborata dalla Commissione di Ateneo per le Biblioteche ed è emanata dal Rettore, sentiti il Senato Accademico e il Consiglio d'Amministrazione.

La Carta dei servizi ha una funzione di riferimento e di indirizzo per le Biblioteche del Sistema Bibliotecario di Ateneo e ha carattere vincolante; in particolare essa definisce i principi di erogazione dei servizi delle Biblioteche e determina e garantisce i diritti degli utenti.

Le Biblioteche conformano i propri Regolamenti ai principi enunciati dalla Carta dei Servizi.

ARTICOLO 1. PRINCIPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Le Biblioteche del Sistema erogano i servizi agli utenti secondo i criteri di imparzialità, trasparenza, regolarità, accessibilità, efficacia ed efficienza.

I servizi delle Biblioteche sono rivolti in primo luogo agli studenti (inclusi dottorandi, studenti dei master, studenti di corsi post universitari di formazione e specializzandi), al personale docente e ai ricercatori (inclusi assegnisti, borsisti, cultori della materia), al personale tecnico-amministrativo dell'Ateneo e a tutti coloro che abbiano con esso rapporti istituzionali. I servizi sono forniti anche a utenti esterni all'Ateneo, secondo quanto disposto dal successivo articolo 3.

I servizi erogati dalle Biblioteche hanno lo scopo di garantire agli utenti l'accesso alle informazioni e ai documenti necessari all'attività didattica, allo studio e alla ricerca.

La Commissione di Ateneo per le Biblioteche individua obiettivi e priorità di sviluppo dei servizi erogati dalle Biblioteche del Sistema; favorisce la loro armonizzazione e integrazione, ne cura la misurazione e la valutazione in collaborazione con le singole Biblioteche.

Le Biblioteche, al fine di migliorare i servizi erogati, attuano forme di cooperazione con altre biblioteche, pubbliche e private, e Sistemi bibliotecari, anche internazionali, stipulano accordi, aderiscono o formano consorzi per l'acquisizione e la condivisione di risorse di interesse comune, per la gestione di servizi e per la partecipazione a progetti di interesse scientifico e culturale.

Per garantire la qualità dei servizi erogati, le Biblioteche si adoperano affinché la formazione e l'aggiornamento del personale siano adeguati

Ai fini della valutazione dell'efficacia, dell'efficienza e della qualità dei servizi le Biblioteche del Sistema assicurano, in collaborazione con la Commissione di Ateneo per le Biblioteche, la raccolta di informazioni, la rilevazione e la misurazione di dati e indicatori statistici, relativi all'erogazione dei servizi e al grado di soddisfazione degli utenti.

Le Biblioteche del Sistema predispongono servizi specifici per gli utenti disabili, in particolare per la consultazione delle risorse elettroniche e per il servizio di prestito.

I Responsabili delle Biblioteche possono derogare, in casi del tutto eccezionali rimessi al loro prudente apprezzamento, alle condizioni di erogazione dei servizi.

ARTICOLO 2. ORARI

Gli orari di erogazione dei servizi sono stabiliti in modo da corrispondere per quanto possibile alle esigenze degli utenti; in particolare le Biblioteche del Sistema sono dotate dall'Amministrazione di risorse idonee a garantire un orario continuato di apertura al pubblico congruo per giorni e ore -che non possono comunque essere inferiori a 36 ore settimanali- e con la presenza contemporanea, di norma, di almeno due unità di personale. Durante l'orario d'apertura sono forniti tutti i servizi al

pubblico, compatibilmente con la disponibilità di personale: sono comunque garantiti la consultazione e il prestito.

Le Biblioteche sono dotate di un sistema di controllo degli accessi e di vigilanza, attivo durante tutto l'orario di apertura: oltre tale orario non è consentito agli utenti l'accesso alla Biblioteca né la permanenza nei locali.

Sono tempestivamente comunicate agli utenti riduzioni dell'orario di apertura al pubblico nei giorni di vacanza accademica, ed eventualmente di chiusure nel periodo natalizio e durante la stagione estiva, anche al fine di poter effettuare attività di controllo e di riordino del materiale documentario.

La Commissione di Ateneo per le Biblioteche promuove l'acquisizione da parte delle Biblioteche delle tecnologie idonee a consentire la consultazione dei cataloghi e delle banche dati anche al di fuori dell'orario di apertura

ARTICOLO 3. SERVIZI

Tutte le Biblioteche del Sistema Bibliotecario di Ateneo forniscono i seguenti servizi:

- Consultazione del materiale bibliografico e documentario
- Consultazione delle banche dati e delle risorse elettroniche
- Prestito locale
- Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti non posseduti dalla Biblioteca (document delivery)
- Informazioni bibliografiche e assistenza alla ricerca.
- Riproduzione di documenti della Biblioteca e stampa

Le Biblioteche possono attivare altri servizi in relazione alle loro caratteristiche o per rispondere a specifiche esigenze dell'utenza.

3.1. Accesso e consultazione

L'accesso alle Biblioteche del Sistema e la consultazione del materiale bibliografico e documentario sono gratuiti e garantiti a tutti gli utenti.

Le Biblioteche garantiscono agli utenti l'accesso al patrimonio bibliografico e documentario, e ne curano l'aggiornamento e lo sviluppo, per rispondere alle esigenze dell'attività didattica, dello studio e della ricerca, anche attuando politiche di coordinamento degli acquisti.

Il materiale bibliografico e documentario è catalogato dal personale delle Biblioteche con procedure automatizzate e secondo le regole nazionali e internazionali. Le registrazioni catalografiche delle Biblioteche confluiscono nell'OPAC comune di Ateneo. Le Biblioteche del Sistema possono contribuire a cataloghi speciali o di settore.

Nelle Biblioteche del Sistema il materiale bibliografico e documentario di uso più frequente e di più recente acquisizione è collocato a scaffalatura aperta, accessibile direttamente dall'utenza e ordinato secondo una classificazione per materia, illustrata per mezzo di apposita segnaletica.

Le Biblioteche del Sistema garantiscono agli utenti adeguati strumenti, cartacei o elettronici, per la ricerca bibliografica e documentaria, e l'assistenza idonea al loro utilizzo.

Le Biblioteche del Sistema predispongono spazi attrezzati destinati alla lettura e alla consultazione in sede del materiale bibliografico e documentario.

3.2. Consultazione banche dati e risorse elettroniche

Le Biblioteche del Sistema forniscono agli utenti l'accesso gratuito alle banche dati e alle risorse elettroniche, interne ed esterne, operando per integrarle con le risorse tradizionali.

Le Biblioteche del Sistema predispongono idonee postazioni per la consultazione delle banche dati e delle risorse elettroniche e forniscono all'utente l'idonea assistenza per la ricerca.

Le Biblioteche garantiscono agli utenti il libero accesso a Internet per ragioni di studio e di ricerca, nel rispetto della legislazione vigente.

3.3. Prestito

Il prestito è gratuito, ed è concesso agli studenti (inclusi dottorandi, studenti dei master, studenti di corsi post universitari di formazione e specializzandi), al personale docente e ai ricercatori (inclusi assegnisti, borsisti, cultori della materia), al personale tecnico-amministrativo dell'Ateneo, a tutti coloro che abbiano con esso rapporti istituzionali e agli utenti esterni in presenza di convenzioni o accordi di reciprocità con altre università, centri di ricerca, enti e associazioni.

Per accedere al servizio di prestito l'utente deve iscriversi presso una biblioteca dello Sistema e ottenerne la tessera, valevole in tutte le altre Biblioteche dell'Ateneo. Le Biblioteche possono rilasciare tessere temporanee anche ad utenti esterni non convenzionati e richiedere il pagamento di un rimborso spese.

I regolamenti delle singole Biblioteche definiscono l'organizzazione del servizio di prestito, le relative condizioni, le categorie di documenti escluse, le sanzioni in caso di danneggiamento o ritardata o mancata restituzione. Le Biblioteche devono comunque garantire la più ampia circolazione del materiale bibliografico e documentario.

3.4. Prestito interbibliotecario e document delivery

Le Biblioteche del Sistema Bibliotecario di Ateneo favoriscono l'accesso degli utenti al materiale bibliografico e documentario non posseduto, attraverso i servizi di prestito interbibliotecario e di document delivery, che avvengono in regime di reciprocità con le biblioteche prestanti. La regola della reciprocità può essere derogata sulla base di apposite convenzioni o di accordi stipulati dalle singole Biblioteche.

Le Biblioteche del Sistema possono limitare con i loro Regolamenti la fruizione dei servizi di prestito interbibliotecario e di document delivery a determinate categorie di utenti: l'accesso a questi servizi deve sempre essere garantito almeno al personale docente e ai ricercatori (inclusi assegnisti, borsisti, cultori della materia), agli studenti laureandi, ai dottorandi e agli studenti dei master.

Il pagamento di rimborsi o tariffe eventualmente richiesti dalle biblioteche prestanti è a carico dell'utente. Le Biblioteche possono richiedere agli utenti il pagamento di un rimborso spese, nelle forme ritenute più idonee, per i servizi di prestito interbibliotecario e di document delivery.

La permanenza dei volumi ricevuti in prestito interbibliotecario e le condizioni di fruizione da parte dell'utenza delle singole Biblioteche del Sistema, sono stabilite dalle biblioteche prestanti. Alla scadenza dei termini di prestito le Biblioteche sono tenute a effettuare la restituzione alle biblioteche prestanti, anche nel caso in cui il richiedente, debitamente, informato, non abbia preso visione dell'opera. I costi della prestazione vengono comunque addebitati all'utente.

3.5. Informazioni bibliografiche e assistenza alla ricerca

Le Biblioteche del Sistema garantiscono all'utente, compatibilmente con il rispetto delle esigenze complessive di servizio, l'assistenza e l'istruzione idonee al miglior uso delle risorse informative, e per l'accesso alle informazioni e ai documenti utili all'attività didattica, allo studio e alla ricerca.

Le Biblioteche organizzano corsi o attività formative per istruire gli utenti all'uso dei cataloghi, delle risorse informative, di singole banche dati.

Le Biblioteche predispongono servizi di informazione e di ricerca bibliografica per utenti remoti.

3.6. Riproduzione di documenti e stampa

Le Biblioteche del Sistema rendono disponibili agli utenti gli strumenti per la riproduzione del materiale bibliografico e documentario da esse posseduto, nel rispetto della legislazione vigente in materia, e possono richiedere il pagamento di una tariffa per l'erogazione del servizio.

Le Biblioteche possono escludere dalla riproduzione il materiale raro o facilmente deteriorabile e limitare il servizio ai soli documenti esclusi dal prestito.

Le Biblioteche consentono all'utente la stampa dalle postazioni per la consultazione delle banche e delle risorse elettroniche, e possono richiedere il pagamento di una tariffa per l'erogazione del servizio.

La Commissione di Ateneo per le Biblioteche promuove l'armonizzazione delle condizioni e delle tariffe del servizio di riproduzione e stampa erogato dalle Biblioteche del Sistema, anche attraverso progetti di digitalizzazione e microfilmatura del patrimonio bibliografico e documentario.

ARTICOLO 4. DIRITTI DEGLI UTENTI

Le Biblioteche del Sistema garantiscono agli utenti la massima informazione sui servizi erogati.

Gli utenti possono formulare alle Biblioteche proposte, richieste e suggerimenti, e presentare reclami e istanze, in merito all'organizzazione e alla qualità dei servizi. In particolare qualsiasi violazione dei principi dichiarati nella presente Carta dei Servizi può essere segnalata ai Responsabili delle Biblioteche o al Coordinatore del Sistema Bibliotecario di Ateneo.

Le Biblioteche si impegnano a rispondere ai reclami entro 15 giorni lavorativi e a intervenire tempestivamente nel caso di provati disservizi.

Le Biblioteche garantiscono che i dati personali dell'utente siano utilizzati unicamente per la gestione dei servizi.

Le Biblioteche garantiscono a ciascun utente l'accesso alle informazioni che lo riguardano, e in particolare a quelle relative allo stato dei prestiti in corso.

IL RETTORE
F.to (Prof. Ilario VIANO)