

**Università degli Studi di Siena**  
**Carta dei Servizi del Sistema Bibliotecario di Ateneo (SBA)**

**INDICE**

<b>1. Caratteristiche essenziali del SBA</b>	p. 2
1.1 Accrescimento, selezione e cura delle collezioni	p. 4
1.2 I dati di partenza	p. 4
<b>2. Gli utenti</b>	p. 6
<b>3. I servizi</b>	p. 6
3.1 Consultazione in sede	p. 7
3.2 Consultazione del catalogo	p. 8
3.3 Consultazione banche dati e periodici elettronici	p. 8
3.4 Collezioni digitali	p. 9
3.5 Consultazione degli archivi	p. 9
3.6 Prestito esterno	p. 10
3.7 Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti	p. 11
3.8 Servizio di informazione bibliografica e <i>reference</i>	p. 13
3.9 Servizi di alerting	p. 13
3.10 Formazione	p. 14
3.11 Fotoriproduzione	p. 14
<b>4. Orario di apertura delle strutture, disponibilità e accessibilità dei servizi</b>	p. 15
4.1 Orario di apertura delle strutture	p. 15
4.2 Portale SBA, siti web delle biblioteche e comunicazione	p. 15
4.3 Accesso a Internet	p. 15
4.4 Accessibilità dei servizi	p. 16
<b>5. Diritti e doveri</b>	p. 16
5.1 Gli impegni degli utenti	p. 17
5.2 Gli impegni nei confronti degli utenti	p. 17
5.3 Le proposte di acquisizione	p. 18
5.4 Gestione dei reclami, lamentele e suggerimenti	p. 18
<b>6. Indicatori e standard di qualità</b>	p. 19

# Università degli Studi di Siena

## Carta dei servizi del Sistema Bibliotecario di Ateneo

(approvata dalla Commissione di Ateneo per le Biblioteche nella seduta del 5/05/2009 e nelle sedute del Senato Accademico dell'8/06/2009 e del Consiglio di Amministrazione del 4/11/2009)

La Carta dei Servizi descrive le modalità di erogazione e di fruizione dei servizi bibliotecari allo scopo di favorire e rafforzare le interrelazioni tra tutte le strutture che costituiscono il Sistema Bibliotecario di Ateneo (denominato d'ora in poi SBA) e i propri utenti.

Costituisce un impegno dell'Università degli Studi di Siena verso i propri utenti per garantire loro il diritto a usufruire del miglior servizio ottenibile ed è, pertanto, un vero e proprio strumento di tutela.

È, al contempo, un patto fra SBA e utenti, in quanto contiene impegni reciproci e regole trasparenti. Nella Carta il Servizio dichiara le prestazioni che si impegna ad assicurare, il loro livello di qualità e le modalità della loro fruizione nonché le forme di controllo messe a disposizione degli utenti.

Prevede periodicamente sia una rilevazione dei principali indicatori numerici e degli indicatori di qualità ed efficacia dei servizi prestati, sia una verifica della soddisfazione dell'utenza: in questo senso, rappresenta l'occasione per il miglioramento continuo dei servizi erogati e dell'organizzazione del SBA.

### 1. Caratteristiche essenziali del SBA

Il SBA è costituito dalle biblioteche, dai fondi librari – archivistici – documentali, dai centri di documentazione e dal coordinamento centrale. Le biblioteche sono organizzate a livello di Area.

<i>Sigla</i>	<i>Denominazione</i>	<i>Indirizzo</i>
SBA (DCSB)	Divisione Coordinamento Sistema Bibliotecario, Ufficio di Supporto alle Biblioteche, Ufficio Servizi Amministrativi SBA.	Palazzo del Rettorato, Banchi di Sotto, 55 – 53100 Siena <a href="http://www.sba.unisi.it">http://www.sba.unisi.it</a>
	Sala Rosa	P.tta S. Gigli, 1 – 53100 Siena
	Grosseto (Economia, Giurisprudenza)	Via Ginori, 41 – 58100 Grosseto
	Grosseto (Lettere)	Via Zanardelli 2 – 58100 Grosseto

BAEC	Biblioteca di Area Economica	Complesso S. Francesco, Piazza San Francesco, 7 – 53100 Siena <a href="http://www.unisi.it/servizi/sab/biblio/bec">http://www.unisi.it/servizi/sab/biblio/bec</a>
BAMF	Biblioteca di Area Medico – Farmaco - Biologica	Complesso S. Miniato (ex Farmacia), Via A. Moro, 2 – 53100 Siena <a href="http://www.unisi.it/servizi/sab/biblio/bcf/home.htm">http://www.unisi.it/servizi/sab/biblio/bcf/home.htm</a> Centro didattico Le Scotte (ex Medicina) – 53100 Siena Complesso S. Miniato (ex Medicina): Via A. Moro, 2 – 53100 Siena <a href="http://www.unisi.it/servizi/sab/biblio/bcm/home.htm">http://www.unisi.it/servizi/sab/biblio/bcm/home.htm</a>
BAST	Biblioteca di Area Scientifico - Tecnolo- gica	Complesso San Niccolò, Via Roma, 56 – 53100 Siena <a href="http://www.ing.unisi.it/biblio">http://www.ing.unisi.it/biblio</a>  Complesso del Laterino, Via Laterina 2 – 53100 Siena <a href="http://www.smfn.unisi.it/biblioteca/bcs">http://www.smfn.unisi.it/biblioteca/bcs</a>  Palazzina di Fisica, Via Roma, 56 – 53100 Siena <a href="http://www.unisi.it/fisica/dip/biblio/index.htm">http://www.unisi.it/fisica/dip/biblio/index.htm</a>
BARU	Biblioteca di Area Umanistica	Via Fieravecchia, 19 – 53100 Siena <a href="http://prometeo.lett.unisi.it/">http://prometeo.lett.unisi.it/</a>  Complesso del Pionta, Viale Cittadini, 33 – 52100 Arezzo <a href="http://www.asb.unisi.it/arbib/biblioteca.php">http://www.asb.unisi.it/arbib/biblioteca.php</a>
BAGP	Biblioteca di Area Giuridico – Poli- tologica “Circolo Giuridico”	Via P. A. Mattioli, 10 – 53100 Siena <a href="http://www.unisi.it/servizi/sab/biblioteche/bcg/BCGNew/index.php">http://www.unisi.it/servizi/sab/biblioteche/bcg/BCGNew/index.php</a>

Le funzioni primarie del SBA, come insieme coordinato di strutture, sono quelle di fornire servizi di supporto qualificati alla didattica e alla ricerca rispondendo alle esigenze informative della Comunità accademica, professionale, delle istituzioni culturali, delle pubbliche amministrazioni, degli enti e imprese che abbiano rapporti di collaborazione formalizzati con l'Ateneo senese e di garantire ai propri utenti la migliore erogazione dei servizi anche tramite lo sviluppo di sistemi tecnologicamente avanzati. L'adempimento di tali funzioni è perseguito attraverso l'acquisizione, la catalogazione, la conservazione, l'aggiornamento e la messa a disposizione, dei documenti a supporto delle attività di didattica, di ricerca, scientifiche e di formazione professionale, la promozione dell'utilizzo ottimale delle risorse informative e dei servizi connessi, la disponibilità di personale professionalmente competente, l'organizzazione di ambienti adeguati, accoglienti e forniti di dotazioni informatiche e attraverso lo sviluppo di sistemi tecnologicamente avanzati per il miglioramento della qualità dei servizi. A tal fine, il SBA partecipa e promuove la cooperazione e i consorzi tra Sistemi Bibliotecari e con Istituzioni ed Enti diversi a livello nazionale e internazionale<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Cfr. il Regolamento completo del SBA <http://www.unisi.it/ateneo/statuto-e-regolamenti/altri-regolamenti>

## 1.1 Accrescimento, selezione e cura delle collezioni

Il Sistema Bibliotecario nel suo complesso è impegnato in un lavoro costante di revisione e manutenzione delle raccolte documentarie, nel contesto della biblioteca tradizionale cartacea e in quella delle risorse elettroniche.

Al fine di fornire agli utenti tutti gli strumenti necessari per la didattica e la ricerca, di facilitarne l'accesso alle risorse disponibili localmente o in remoto e di valorizzare il patrimonio dei documenti posseduti il personale bibliotecario svolge un accurato lavoro di selezione e scarto, di nuove acquisizioni, di riorganizzazione, catalogazione e indicizzazione. Il processo di accrescimento delle collezioni consta anche della partecipazione degli utenti: questi, infatti, possono presentare domande di acquisizione per documenti cartacei o elettronici non posseduti dal SBA.

## 1.2 I dati di partenza

I dati che seguono intendono fornire una fotografia del SBA all'atto di pubblicazione della presente Carta dei servizi.

Le voci indicate nella tabella rendono conto di due componenti fondamentali del servizio bibliotecario: da un lato l'ampiezza del servizio in termini di strutture, di patrimonio posseduto e di crescita dello stesso, dall'altro il rapporto con l'utenza in termini di accesso e gradimento dei servizi forniti. I successivi aggiornamenti della Carta consentiranno agli utenti di monitorare e valutare quantitativamente la dinamica evolutiva dei singoli servizi e del Sistema nel suo complesso, e quindi di misurare con facilità l'attenzione dell'Ateneo senese allo sviluppo di questo settore essenziale per la didattica e la ricerca, oltre che l'aderenza agli impegni assunti.

	Anno 2008	Anno 2010
<i>Superficie totale delle biblioteche</i>	19093 mq, di cui il 69% (13123 mq) direttamente accessibile al pubblico	19135 mq, di cui il 69% (13221 mq) direttamente accessibile al pubblico
<i>Scaffali occupati dal materiale bibliografico</i>	54396 metri lineari, di cui 27286 metri a consultazione diretta	57287 metri lineari, di cui 28599 metri a consultazione diretta
<i>Postazioni di lavoro</i>	2420 posti di lettura, 215 postazioni di lavoro informatiche	2460 posti di lettura 170 postazioni con PC (+17 con lettore/stampatore di microforme o con apparecchiature audiovisive)
<i>Patrimonio bibliografico posseduto accessibile in linea</i>	715118 monografie, 234407 annate di periodici,	768496 monografie, 302355 annate di periodici

	9951 unità di altro materiale	12273 unità di altro materiale
<i>Risorse elettroniche in rete di Ateneo</i>	9500 periodici elettronici, 433 banche dati	19644 periodici elettronici, 51 banche dati, 24541 libri elettronici
<i>Risorse elettroniche ad accesso ristretto (dalle sottoreti di singole biblioteche)</i>	2213 periodici elettronici, 43 banche dati	366 periodici elettronici, 613 banche dati, 480 libri elettronici
<i>Crescita annuale (2008) del catalogo generale</i>	55393 nuovi documenti, 46684 documenti modificati	29072 nuovi documenti, 74598 documenti modificati
<i>Accessi annuali alla consultazione dei cataloghi</i>	483525 catalogo generale, 411786 piattaforma periodici elettronici e banche dati	Non rilevato 257642 piattaforma periodici elettronici, banche dati, libri elettronici 321085 scarichi documenti in full-text (per le risorse che forniscono statistiche COUNTER)
<i>Prestiti annuali</i>	110834 locali 5619 documenti in prestito interbibliotecario	113393 locali 633 prestiti interbibliotecari attivi, 1227 passivi; 8538 Document Delivery attivi, 6088 passivi
<i>Orario di apertura delle biblioteche</i>	1147 ore settimanali, 59644 ore annuali	1160 ore settimanali, 60320 ore annuali

I dati, relativi al 2008 e al 2010 (anno dell'ultima rilevazione nazionale condotta dal Gruppo Interuniversitario per il Monitoraggio dei Sistemi Bibliotecari), sono rilevati al 31.12.

## **2. Gli utenti**

I servizi del SBA sono rivolti a utenti istituzionali e a utenti esterni ammessi a usufruire dei servizi.

Sono utenti istituzionali:

- A. studenti curriculari;
- B. dottorandi, specializzandi;
- C. studenti Erasmus e studenti di master, corsi di perfezionamento, formazione e aggiornamento, Summer school;
- D. titolari di borse di studio, assegnisti di ricerca, cultori della materia;
- E. docenti;
- F. docenti ospiti, professori a contratto, collaboratori linguistici;
- G. personale tecnico-amministrativo;
- H. contrattisti a tempo determinato, lavoratori interinali, volontari del servizio civile.

Sono utenti esterni:

- I. i laureati dell'Ateneo, entro un periodo di due anni dopo il conseguimento della laurea, previa esplicita richiesta;
- J. gli utenti istituzionali di altri Enti con cui siano state stipulate convenzioni;
- K. tutti gli interessati, che possono accedere alle Biblioteche dell'Ateneo in due modi:
  - 1. previo il rilascio di malleveria da parte dei responsabili delle biblioteche o del sistema bibliotecario
  - 2. dietro appropriato riconoscimento.

## **3. I servizi**

Tutti i servizi del SBA sono a disposizione degli utenti istituzionali dell'Ateneo e degli utenti esterni. La normativa è differenziata a seconda della tipologia di utente.

Servizi	Utenti											
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K.1	K.2
Consultazione documenti in sede	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Consultazione banche dati e periodici elettronici	x	x	x	x	x	x	x	x	x	☒	☒	☒
Collezioni digitali e archivi	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒	☒
Prestito esterno	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Prestito interbibliotecario	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Reference	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Alerting	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Formazione	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Fotoriproduzione	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

(Tabella dei principali servizi e tipologie di utenti che possono accedervi)

☒ servizi accessibili all'interno delle strutture ma non sempre consultabili in remoto, a seconda dei contratti con gli editori e delle specificità del materiale.

### 3.1 Consultazione in sede

La possibilità di consultazione dei documenti in loco è garantita da tutte le biblioteche.

*Modalità di accesso:* accesso diretto oppure richiesta agli addetti, una volta che si è individuata la collocazione del documento tramite il catalogo. La modalità varia a seconda delle biblioteche. Nel secondo caso, la fornitura dei documenti richiesti (distribuzione) potrebbe avvenire a orari fissi (cfr. i regolamenti delle singole biblioteche). Le opere consultate non devono essere ricollocate direttamente dagli utenti ma dal personale preposto. In questo modo la biblioteca garantisce la corretta collocazione delle opere e può effettuare un monitoraggio delle opere più consultate.

*Tipologie di utenti:* tutte.

*Orario di accesso al servizio:* orario di apertura delle strutture (cfr. 4.1 e <http://www.sba.unisi.it> )

*Restrizioni:* fanno eccezione le opere antiche e di pregio e i fondi speciali, per i quali è necessaria una specifica autorizzazione da parte del referente o del responsabile della struttura.

### 3.2 Consultazione del catalogo

Il catalogo unico in rete del SBA contiene l'indicazione dei documenti catalogati posseduti da tutte le biblioteche ed è integrato con il catalogo collettivo SBS (Servizio Bibliotecario Senese), a cui partecipano le principali biblioteche cittadine.

Il catalogo unico costituisce il cuore del SBA poiché consente all'utente di avere una visione unitaria e semplice del patrimonio bibliografico posseduto da tutte le biblioteche. Serve a individuare e localizzare i vari documenti e a ottenere informazioni sulla/e biblioteca/che che li posseggono, sulla disponibilità per il prestito, sullo status del prestito, e sulle eventuali prenotazioni. La descrizione e l'indicizzazione dei documenti seguono i principali standard nazionali e internazionali.

Oltre al catalogo generale l'utente può scegliere di consultare cataloghi specifici per ciascuna biblioteca, cataloghi per particolari tipologie di materiale e cataloghi di authority control<sup>2</sup>. È possibile inoltre effettuare consultazioni combinate con il catalogo delle biblioteche della provincia di Siena ReDoS (Rete Documentaria provinciale Senese).

*Modalità di accesso:* tramite web, all'indirizzo <http://www.sba.unisi.it>.

*Tipologie di utenti:* tutte (accesso libero).

*Orario di accesso al servizio:* secondo l'orario della struttura per quanto riguarda le postazioni interne all'università; 24 ore su 24 da postazioni esterne.

*Restrizioni:* nel catalogo SBS non sono presenti nuovi fondi, acquisizioni e donazioni per i quali è ancora in corso la procedura catalografica.

### 3.3 Consultazione banche dati e periodici elettronici

La piattaforma ASBe- (Accesso e servizi della biblioteca elettronica), insieme ai siti web di ciascuna biblioteca, consentono agli utenti un'agevole consultazione dei periodici elettronici, delle banche dati e di tutte le risorse elettroniche disponibili in Ateneo. Consente una navigazione ipertestuale attraverso i documenti elettronici e l'accesso ai documenti a testo pieno o agli abstract per i quali sono state sottoscritte specifiche licenze di accesso con gli editori. L'utente viene automaticamente indirizzato verso le risorse più pertinenti e verso i servizi aggiuntivi che sono disponibili per ogni risorsa.

---

<sup>2</sup> L'authority control è il processo di identificazione delle forme varianti di nomi e titoli. È tramite l'authority control – per fare un esempio – che il catalogo elettronico offre la possibilità di accedere alle registrazioni delle opere di un autore da qualsiasi forma correlata (sia da Vergilius che da Virgilio che da Virgil, sia da Svevo, Italo che da Ettore Schmitz, sia da Leonardo da Vinci che da Vinci, Leonardo da).



*Modalità di accesso:* tramite web, all'indirizzo <http://www.sba.unisi.it> (servizio ASBe- e ASBe-@HOME).

*Tipologie di utenti:* tutte (accesso libero) dalle postazioni interne all'università; da postazioni esterne, in genere, solo gli utenti istituzionali e coloro che accedono tramite la password unica di Ateneo (Unisipass).

*Orario di accesso al servizio:* secondo l'orario della struttura per quanto riguarda le postazioni interne all'università; 24 ore su 24 da postazioni esterne.

*Restrizioni:* l'accesso da postazioni esterne può risultare limitato a seconda del contratto stipulato con il singolo editore.

### **3.4 Collezioni digitali**

DigitUS è la piattaforma che consente la consultazione attraverso la rete Internet delle collezioni digitali dell'Università di Siena, conservate presso le biblioteche (come le digitalizzazioni degli archivi o le illustrazioni di libri) o presso altre strutture dell'Ateneo (come le collezioni di strumenti scientifici del CUTVAP).

*Modalità di accesso:* tramite web, all'indirizzo <http://www.sba.unisi.it> . Parte degli oggetti digitali sono direttamente accessibili anche attraverso il catalogo elettronico (cfr. 3.2).

*Tipologie di utenti:* tutte, purché autorizzate dal responsabile della struttura di riferimento.

*Orario di accesso al servizio:* secondo l'orario della struttura per quanto riguarda le postazioni interne all'università; 24 ore su 24 da postazioni esterne.

*Restrizioni:* alcune collezioni sono liberamente disponibili, altre solo da alcune sottoreti, altre solo da postazioni specifiche. L'utente può necessitare quindi, a seconda dell'oggetto o della collezione, di autorizzazioni particolari.

### **3.5 Consultazione degli archivi**

Presso le biblioteche di Area Economica, Area Umanistica (Siena e Arezzo) e Area Giuridico – Politologica “Circolo Giuridico” sono conservati archivi documentari di personalità della cultura, parte dei quali sono stati ordinati e descritti in formato elettronico ed è in corso un progetto di digitalizzazione dei documenti.

*Modalità di accesso:* tramite web, all'indirizzo <http://www.sba.unisi.it> , per quanto riguarda la descrizione dei documenti conservati; presso la sede della Biblioteca di riferimento per consultare i documenti originali o le copie (analogiche o digitali).

*Tipologie di utenti:* tutte, purché espressamente autorizzate dal responsabile della struttura di riferimento.

*Orario di accesso al servizio:* secondo l'orario della struttura per la consultazione in sede.

*Restrizioni:* la consultazione e l'utilizzazione sia dei documenti originali sia delle copie digitali è sottoposta ai vincoli stabiliti dalla normativa nazionale sulla tutela degli archivi e deve essere espressamente autorizzata dai responsabili delle strutture.

### **3.6 Prestito esterno**

Attraverso il catalogo è possibile identificare le tipologie di materiale per le quali è consentito il prestito locale: non possono essere concesse in prestito le pubblicazioni periodiche, le tesi di laurea e tutti i documenti che riportano sulla scheda catalografica l'indicazione "escluso dal prestito".

Le biblioteche si impegnano a garantire la disponibilità per la consultazione in sede di almeno una copia dei testi necessari alla preparazione degli esami.

*Modalità di accesso:* Dopo aver recuperato il documento direttamente o tramite richiesta agli addetti, per la registrazione del prestito gli utenti devono esibire:

- tessera rilasciata dall'Ateneo al momento dell'iscrizione (per gli studenti curricolari)
- carta magnetica con il codice fiscale (per tutte le tipologie di utenti)
- carta con codice a barre (fornita dalla biblioteca in casi particolari, come utenti temporanei e stranieri)

Presso le stazioni di autoprestito, le transazioni possono essere svolte autonomamente dagli utenti.

In molte Biblioteche gli utenti possono rinnovare autonomamente la durata del periodo di prestito (purché l'opera non sia stata prenotata da altri) o possono prenotare un libro in prestito, dopo avere inserito le proprie credenziali (Unisipass) nel catalogo di Ateneo.

Le opere possono essere ritirate soltanto dai diretti interessati, o da persone appositamente delegate con documento scritto; la restituzione invece può essere effettuata da chiunque.

Gli utenti hanno il diritto di chiedere l'attivazione di una procedura straordinaria di prestito anche per le opere segnalate in catalogo e che risultano acquisite e inventariate ma non ancora catalogate.

*Tipologie di utenti:* utenti istituzionali e utenti esterni con l'eccezione di K.2.

*Tempi di fornitura e durata del prestito:* La durata del prestito e il numero di documenti che possono essere presi in prestito varia in funzione delle specifiche caratteristiche di ciascu-

na collezione e della tipologia di utente. Si rinvia dunque alle norme pubblicate sul sito web di ciascuna biblioteca e ai loro regolamenti.

*Orario di accesso al servizio:* in genere corrisponde, con minime oscillazioni, all'orario di apertura della Biblioteca di riferimento.

*Restrizioni:* per accedere al prestito esterno, gli studenti dovranno essere in regola con il pagamento delle tasse di iscrizione.

Il ritardo nella riconsegna delle opere prese in prestito comporta un'automatica sospensione dal prestito in tutte le biblioteche del SBA, della rete SBS e della rete ReDoS. La sospensione sarà proporzionale al ritardo maturato nella riconsegna dei documenti. Lo smarrimento o danneggiamento dell'opera presa in prestito obbliga l'utente a riacquistare l'opera smarrita o, in caso di opera esaurita e su indicazione della direzione, a presentare regolare denuncia e ad acquistare altra opera di pari valore.

### **3.7 Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti**

Il servizio consiste nel recupero e nella fornitura di documenti originali o di documenti in copia, analogica o digitale, consentendo all'utenza di richiedere copie di documenti o il prestito di libri non presenti nelle Biblioteche dell'Ateneo o in quelle cittadine. Agisce in stretto rapporto con i servizi di *reference* (consulenza bibliografica) e di distribuzione.

Per favorire e agevolare il servizio di prestito interbibliotecario, il SBA aderisce al progetto regionale *Libri in rete* [http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi/libri\\_rete](http://www.cultura.toscana.it/biblioteche/servizi/libri_rete) e al progetto nazionale per la fornitura dei documenti *NILDE* <http://nilde.bo.cnr.it>; le biblioteche hanno inoltre attivato accordi con vari centri di documentazione ed enti stranieri per la fornitura dei documenti.

Le Biblioteche, per il recupero del materiale, possono avvalersi anche di servizi a pagamento (istituzionali o commerciali).

*Modalità di accesso al servizio:* i servizi di prestito interbibliotecario (ILL) e di fornitura documenti (DD) sono garantiti da tutte le Biblioteche di Area. Le richieste di prestito interbibliotecario e fornitura di documenti vanno indirizzate all'Ufficio preposto della Biblioteca a cui si afferisce. Possono essere inoltrate tramite:

- modulo elettronico presente sulla pagina web delle singole Biblioteche;
- e-mail;
- fax;
- modulo cartaceo prestampato reperibile in biblioteca.

I servizi di prestito interbibliotecario e recupero dei documenti possono prevedere un rimborso dei costi vivi: nella richiesta dovrà anche essere specificato in quale modo si intende rimborsare le eventuali spese (direttamente o sui propri fondi di ricerca, nel caso di docenti o personale tecnico con fondi di ricerca propri) e le modalità preferite di consegna, ritiro diretto, spedizione per posta interna, fax o posta elettronica (quando consentito dai contratti in essere con gli editori).

Per suggerimenti, solleciti e reclami è possibile rivolgersi agli incaricati delle singole biblioteche:

<i>Sigla</i>	<i>Biblioteca</i>	<i>Indirizzo e-mail (specifico del servizio)</i>
BAEC	Biblioteca di Area Economica	illbec@economia.unisi.it
BAMF	Biblioteca di Area Medico-Farmaco-Biologica (ex Farmacia)	bibliofam@unisi.it
	Biblioteca di Area Medico-Farmaco-Biologica (ex Medicina)	ill-bcm@unisi.it
BAST	Biblioteca di Area Scientifico-Tecnologica (ex Ingegneria)	biblio@ing.unisi.it
	Biblioteca di Area Scientifico-Tecnologica (ex Scienze)	bibliosmfn@unisi.it
BARU	Biblioteca di Area Umanistica (sede Arezzo)	illbibarezzo@unisi.it
	Biblioteca di Area Umanistica (sede Siena)	ill@prometeo.lett.unisi.it
BAGP	Biblioteca di Area Giuridico-Politologica "Circolo Giuridico"	illbcg@unisi.it

*Tempi di fornitura e durata del prestito:* le richieste verranno processate in base all'ordine di ricevimento entro tre giorni lavorativi.

I tempi di fornitura, la durata del prestito e la tipologia del materiale (originale, copia analogica, copia digitale) dipendono dagli specifici regolamenti delle Biblioteche fornitrici.

L'utente può comunque indicare al momento della richiesta una data di decadenza di interesse per la fornitura. Può inoltre richiedere un servizio urgente e, in tal caso, egli accetta che eventuali costi del servizio possano essere più elevati.

L'utente sarà avvisato dell'arrivo del documento o di eventuali risposte negative.

*Tipologie di utenti:* utenti istituzionali e utenti esterni con l'eccezione di K.2.

*Orario:* corrisponde all'orario dell'ufficio preposto.

*Restrizioni:* abitualmente le Biblioteche non effettuano questo servizio per i documenti posseduti dalle altre Biblioteche dell'Ateneo e dalle Biblioteche cittadine.

Possono essere previste sanzioni in caso di mancato ritiro del materiale, restituzione in ritardo, danneggiamento e smarrimento. È possibile che il materiale richiesto, secondo i regolamenti della biblioteca fornitrice, possa essere soltanto oggetto di consultazione in sede e dunque neghi i servizi ILL e DD.

Nel caso di richiesta di documenti in copia (DD) il servizio opera nei limiti consentiti dalla legge vigente<sup>3</sup> e dagli accordi contrattuali raggiunti con i diversi editori.

### **3.8 Servizio di informazione bibliografica e *reference***

Tutte le biblioteche assicurano, attraverso il proprio personale, un servizio di primo *reference* con il compito di orientare l'utente nell'uso della biblioteca, dei suoi spazi e dei cataloghi principali e un servizio di secondo *reference* che consente all'utente di ricevere supporto per una conoscenza approfondita dei cataloghi, l'uso delle piattaforme elettroniche e digitali, la ricerca di periodici elettronici e banche dati, l'uso dei repertori bibliografici, lo svolgimento di ricerche bibliografiche approfondite, la redazione di bibliografie.

*Modalità di accesso:* presso il personale della biblioteca. È possibile ottenere anche un servizio di *reference* digitale, inviando un messaggio di posta elettronica all'apposito indirizzo presente sul sito di ciascuna biblioteca. Un bibliotecario risponderà al messaggio di posta elettronica e fornirà informazioni sull'uso dei cataloghi e delle risorse elettroniche, oltre a un primo orientamento bibliografico. Il messaggio può essere inviato anche attraverso il modulo SFX della piattaforma elettronica, scegliendo il servizio "*contattaci*".

*Tipologie di utenti:* tutte.

*Orario di accesso al servizio:* il servizio è attivo durante l'orario di apertura delle biblioteche e si otterrà risposta entro le 48 ore, durante i giorni di apertura delle biblioteche.

*Restrizioni:* per lo svolgimento di ricerche bibliografiche approfondite è necessaria la prenotazione.

### **3.9 Servizi di alerting**

Introducendo le proprie credenziali (Unisipass) è possibile configurare il catalogo delle biblioteche o la piattaforma elettronica in modo da ricevere una segnalazione periodica, in posta elettronica, sulle novità editoriali o sui nuovi articoli disponibili in biblioteca riguardanti un determinato tema o profilo di ricerca.

È possibile inoltre configurare un servizio di *rss feed (rich site summary)* in modo da ricevere automaticamente sul proprio personal computer informazioni bibliografiche, ma anche la segnalazione di eventi o novità (corsi, nuove risorse, ecc.) riguardanti la vita del Sistema Bibliotecario.

---

<sup>3</sup> La legge 18 agosto 2000, n. 248 consente la fotocopia di opere protette dalla legge sul diritto d'autore solo "per uso personale" e nel limite massimo del 15% di ciascun volume o fascicolo di periodico, escluse le pagine di pubblicità.

*Modalità di accesso:* tramite web <http://www.sba.unisi.it> .

*Tipologie di utenti:* Tutti con l'eccezione di K.2.

### **3.10 Formazione**

In aggiunta al servizio di *reference*, periodicamente le biblioteche organizzano corsi di formazione e di orientamento sull'uso delle risorse bibliografiche e delle banche dati finalizzati all'acquisizione da parte degli utenti delle conoscenze necessarie per la stesura di relazioni, tesi di laurea, ricerche di approfondimento, redazione di apparati bibliografici.

*Modalità di accesso:* le occasioni formative sono abitualmente strutturate in accordo con i docenti dei diversi corsi curriculari, ma possono essere organizzati anche per particolari occasioni o su richiesta degli utenti.

*Tipologie di utenti:* studenti curriculari all'interno di corsi di studio, tutte le altre tipologie su richiesta di gruppi di utenti.

*Accesso al servizio:* periodicamente e su richiesta.

### **3.11 Fotoriproduzione**

Tutte le biblioteche mettono a disposizione un servizio di fotoriproduzione dei documenti a cura e a carico degli utenti stessi, impegnandosi a garantire le stesse condizioni di accesso e di costo al servizio di fotoriproduzione per tutti gli utenti e a contenere i prezzi nei limiti del recupero dei costi affrontati.

*Modalità di accesso:* tutte le procedure sono affidate alla gestione autonoma degli utenti, che possono effettuare fotocopie usando schede prepagate acquistabili presso appositi distributori automatici o rivolgendosi al bancone. Il costo delle fotocopie è omogeneo in tutte le biblioteche ma le schede sono utilizzabili solo nella sede di acquisto.

*Tipologie di utenti:* tutte.

*Orario di accesso al servizio:* secondo l'orario della struttura.

*Restrizioni:* gli utenti sono tenuti al rispetto delle norme sul diritto d'autore e sulle limitazioni poste dalla legge alla riproducibilità delle opere a stampa.

## **4. Orario di apertura delle strutture, disponibilità e accessibilità dei servizi**

### **4.1 Orario di apertura delle strutture**

In base al *Protocollo sui criteri generali per le politiche dell'orario di lavoro* dell'Università degli Studi di Siena<sup>4</sup>, l'orario di apertura al pubblico per le biblioteche va dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.30 e dalle 8.30 alle 13.30 il sabato. Rispetto a questa fascia oraria le singole biblioteche possono prevedere un'oscillazione di mezz'ora, in fase di apertura o chiusura, per esigenze di riordino del materiale bibliografico e di predisposizione dei servizi. Durante il periodo estivo o festivo si avranno delle contrazioni dell'orario di apertura al pubblico per favorire le operazioni di verifica e riorganizzazione delle collezioni.

Questo schema orario è garantito dalla maggior parte delle biblioteche, le sedi minori o decentrate delle biblioteche osservano un orario ridotto, in funzione del diverso carico di utenza e delle disponibilità di personale.

La Sala Rosa garantisce invece l'apertura dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 22.00.

Sul sito web di ciascuna biblioteca e sul sito web del SBA (<http://www.sba.unisi.it>) sono disponibili gli orari di apertura di ciascuna struttura e saranno tempestivamente segnalate tutte le modifiche, variazioni di orario o chiusure straordinarie.

### **4.2 Portale del SBA, siti web delle biblioteche e comunicazione**

Il portale web del SBA, e quelli delle singole biblioteche, contengono tutte le informazioni e le norme utili per la fruizione delle strutture e delle risorse documentarie (cataloghi, risorse elettroniche, orari di apertura, personale da contattare, ecc.) e, oltre a essere il principale veicolo di accesso ai servizi on line, costituiscono lo strumento principale di informazione e comunicazione con gli utenti. A tal fine è assicurato l'uso di un linguaggio chiaro e accessibile a tutti gli utenti.

I servizi vengono erogati con il massimo impegno per garantire continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione dei servizi, l'attivazione di particolari servizi e corsi saranno segnalati in modo chiaro e tempestivo sull'home-page del portale del SBA.

### **4.3 Accesso a Internet**

Dai primi mesi del 2008 è attiva la rete wireless di Ateneo che garantisce l'accesso a Internet da tutte le strutture dell'Ateneo tramite l'uso dei propri dispositivi elettronici. Le varie

---

<sup>4</sup> Consultabile alla pagina <http://www.unisi.it/ateneo/statuto-e-regolamenti/contratti-collettivi>

tipologie di utenti potranno quindi usufruire di tale modalità di accesso alla rete per esigenze di studio e di ricerca e per accedere ai servizi on-line del SBA.

In tutte le biblioteche o in locali attigui sono comunque disponibili postazioni di lavoro per l'accesso a Internet. L'uso di tali postazioni da parte degli utenti è libero ma è subordinato al loro riconoscimento individuale, come stabilito per legge<sup>5</sup>. Gli utenti potranno usufruire liberamente anche delle prese elettriche presenti all'interno delle biblioteche.

#### **4.4 Accessibilità dei servizi**

In un'ottica di continuo miglioramento il SBA intende rendere sempre più accessibili i propri servizi a tutti gli utenti, conformando i propri siti web e gli strumenti di ricerca alle normative sull'accessibilità raccomandate dal W3C (World Wide Web Consortium) e recepite dalla normativa vigente<sup>6</sup>.

In collaborazione con il *Ufficio accoglienza disabili e servizi DSA* dell'Ateneo, il SBA mette a disposizione alcuni servizi specifici:

- a. presso tutte le biblioteche sono disponibili delle postazioni di ricerca accessibili per utenti con disabilità motorie e visive. In tali postazioni sono installati programmi software di sintesi vocale che consentono la consultazione di tutte le risorse elettroniche e dei cataloghi;
- b. sono in corso di progettazione una serie di percorsi guidati che consentano a utenti non vedenti o ipovedenti di muoversi autonomamente nella biblioteca;
- c. è in corso di progettazione la predisposizione di un servizio di consegna a domicilio dei documenti tramite corriere.

In collaborazione con il *Centro sul libro parlato* è allo studio un servizio per la distribuzione e il prestito di audiolibri presso le biblioteche dell'Ateneo.

#### **5. Diritti e doveri**

Tutti gli utenti hanno pari dignità e hanno diritto a usufruire in modo tempestivo e accurato dei servizi del SBA, secondo le specifiche modalità previste.

Possono presentare proposte di acquisto per documenti non posseduti dalle biblioteche e possono presentare reclami o suggerimenti.

Hanno diritto ad avere informazioni tempestive circa l'esito delle proprie richieste o i reclami presentati.

---

<sup>5</sup> Cfr. Legge 31 luglio 2005, n. 155 recante misure urgenti per il contrasto del terrorismo internazionale e Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 per la protezione dei dati personali.

<sup>6</sup> Cfr. Legge 9 gennaio 2004, n. 4, *Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici*.



## **5.1 Gli impegni degli utenti**

Gli utenti sono tenuti a rispettare le norme contenute nella presente Carta dei servizi e i regolamenti interni di ciascuna biblioteca.

Si impegnano a comunicare tempestivamente tutte le informazioni necessarie ad aggiornare la propria scheda personale e i propri recapiti, a rispettare i tempi previsti per la riconsegna del materiale avuto in prestito e a rispondere tempestivamente ai solleciti.

Si impegnano, altresì, a rispettare i diritti degli altri utenti della biblioteca e le loro necessità di studio: osservando il silenzio nelle sale di studio, non usando i telefoni cellulari nei locali della biblioteca, non danneggiando i documenti conservati nelle biblioteche, non danneggiando gli arredi o le attrezzature. Non introducono nelle strutture animali o gli oggetti che sono espressamente vietati.

## **5.2 Gli impegni nei confronti degli utenti**

I servizi sono erogati con cortesia, in maniera professionale, rispettando i tempi previsti nella presente Carta o, ove non specificati, nei tempi più brevi possibili e garantendo il diritto alla riservatezza dei dati personali<sup>7</sup>. I dati personali dei richiedenti sono gestiti nel pieno rispetto della legge sulla privacy e utilizzati per i soli scopi di servizio e statistici necessari.

Tutte le comunicazioni e i prodotti informativi in versione cartacea o elettronica rivolti agli utenti utilizzano un linguaggio chiaro e accessibile a tutti, in modo da facilitare l'accesso ai servizi.

Il personale è tenuto a qualificarsi con nome e cognome (anche attraverso l'uso del badge) e a presentarsi nelle comunicazioni telefoniche o scritte. Si impegna ad agevolare l'attività di ricerca e di studio degli utenti con un'assistenza personale (cfr. 3.8) e con l'organizzazione di occasioni formative collettive (cfr. 3.10).

A tal fine si prevede un costante percorso di aggiornamento professionale e qualificazione per il personale dedicato.

Il Sistema Bibliotecario garantisce la massima continuità nell'erogazione dei servizi, eventuali riduzioni dei servizi sono segnalate e pubblicizzate tempestivamente attraverso le pagine web delle singole biblioteche e quelle del SBA.

Il SBA si impegna a rilevare l'efficacia dei servizi erogati attraverso un monitoraggio costante degli indicatori (cfr. 6) e una rilevazione periodica del livello di soddisfazione degli utenti.

---

<sup>7</sup> Cfr. Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 *Codice in materia di protezione dei dati personali*.

### **5.3 Le proposte di acquisizione**

Gli utenti possono avanzare proposte di acquisto per documenti cartacei o elettronici non posseduti dal SBA.

Tutte le proposte - presentate da un utente identificabile alla propria sede di riferimento - saranno accuratamente vagliate dai responsabili delle diverse strutture, sulla base delle scelte operate dagli Organi di indirizzo, delle disponibilità economiche e sulla base delle caratteristiche delle collezioni specifiche o di quella di Ateneo.

L'utente che intende avanzare una proposta di acquisto dovrà compilare un apposito modulo elettronico disponibile sui siti di ciascuna biblioteca. Se la proposta non verrà accolta l'utente ne riceverà comunicazione entro 30 giorni. In caso di accettazione l'utente potrà seguire l'iter dell'ordine del documento proposto attraverso il catalogo del SBA. In tale catalogo vengono archiviati tutti gli ordini e tracciati tutti i passaggi che portano alla disponibilità dell'opera o che chiariscono le cause della sua mancata disponibilità. L'arrivo del documento in biblioteca sarà comunicato all'utente tramite un messaggio in posta elettronica.

### **5.4 Gestione dei reclami, lamentele e suggerimenti**

I responsabili delle strutture e del sistema si impegnano a rispondere tempestivamente, e comunque non oltre 20 giorni, alle richieste o ai reclami presentati dagli utenti, specificando nella risposta quali sono le soluzioni adottate e i tempi previsti per la soluzione dei problemi segnalati o chiarendo le motivazioni che non consentono di esaudire le richieste presentate.

I reclami e i suggerimenti o la segnalazione di problemi e disfunzioni possono essere esternati direttamente ai responsabili delle strutture e del sistema, inviati per iscritto (presso tutte le strutture sono disponibili appositi moduli), o in posta elettronica agli indirizzi indicati di seguito.

Per segnalazioni o problemi riguardanti:

- a. il sistema bibliotecario nel suo complesso, il funzionamento e i servizi, contattare il Responsabile: Guido Badalamenti ([guido.badalamenti@unisi.it](mailto:guido.badalamenti@unisi.it))
- b. le funzionalità dei cataloghi o il servizio di automazione – [sab@unisi.it](mailto:sab@unisi.it)
- c. le risorse elettroniche, i problemi di collegamento o di rete - [ezproxy@asb.unisi.it](mailto:ezproxy@asb.unisi.it)
- d. le singole biblioteche:

<i>Sigla</i>	<i>Biblioteca</i>	<i>Responsabile</i>	<i>Indirizzo e-mail</i>	<i>Regolamento</i>
BAEC	Biblioteca di Area Economica	Maria Pia Bindi	<a href="mailto:maria.pia.bindi@unisi.it">maria.pia.bindi@unisi.it</a>	<a href="http://www.unisi.it/servizi/sab/biblio/bec/regole_bec.htm">http://www.unisi.it/servizi/sab/biblio/bec/regole_bec.htm</a>
BAMF	Biblioteca di Area Medico-Farmaco-Biologica	Paola Fontani	<a href="mailto:paola.fontani@unisi.it">paola.fontani@unisi.it</a>	<a href="http://www.unisi.it/servizi/sab/biblio/bcf/Biblioteca/Struttura/regolamento.htm">http://www.unisi.it/servizi/sab/biblio/bcf/Biblioteca/Struttura/regolamento.htm</a>
BAST	Biblioteca di Area Scientifico-Tecnologica	Elisabetta Pepi	<a href="mailto:elisabetta.pepi@unisi.it">elisabetta.pepi@unisi.it</a>	<a href="http://www.ing.unisi.it/biblio/regolamento.php">http://www.ing.unisi.it/biblio/regolamento.php</a> <a href="http://www.smfn.unisi.it/biblioteca/bcs/regolamento.php">http://www.smfn.unisi.it/biblioteca/bcs/regolamento.php</a>
BARU	Biblioteca di Area Umanistica	Luca Lenzini	<a href="mailto:luca.lenzini@unisi.it">luca.lenzini@unisi.it</a>	<a href="http://prometeo.lett.unisi.it/informazioni/regolamento.html">http://prometeo.lett.unisi.it/informazioni/regolamento.html</a> <a href="http://www.asb.unisi.it/arbib/bibreg.php">http://www.asb.unisi.it/arbib/bibreg.php</a>
BAGP	Biblioteca di Area Giuridico-Politologica "Circolo Giuridico"	Francesco Poesini	<a href="mailto:francesco.poesini@unisi.it">francesco.poesini@unisi.it</a>	<a href="http://www3.unisi.it/servizi/sab/biblioteche/bcg/BCGNew/pdf/regolamento.pdf">http://www3.unisi.it/servizi/sab/biblioteche/bcg/BCGNew/pdf/regolamento.pdf</a>

Tutte le segnalazioni oltre a ottenere una risposta tempestiva saranno oggetto di valutazione complessiva a fine anno.

## **6. Indicatori e standard di qualità**

La carta dei servizi per sua stessa natura è uno strumento dinamico che richiede periodici adeguamenti al mutare delle condizioni di erogazione e di fruizione dei servizi e, conseguentemente, degli standard qualitativi attesi e perseguiti<sup>8</sup>. A tal fine è periodicamente sottoposta a revisione per contemplare l'evoluzione dei servizi e recepire i suggerimenti o le modifiche proposte dagli utenti attraverso segnalazioni dirette o attraverso periodiche rilevazioni del loro livello di soddisfazione. Il SBA si impegna a un costante monitoraggio e a una pubblicizzazione dei risultati delle valutazioni basate su indagini dirette e sull'applicazione di indicatori, riferiti a standard riconosciuti, che descrivono la quantità e la qualità dei servizi erogati, al fine di garantire una maggior rispondenza alle aspettative degli utenti e un progressivo innalzamento del loro livello di gradimento.

La carta dei servizi aggiornata è quella consultabile sul sito web dello SBA.

Il SBA si impegna a una rilevazione periodica della soddisfazione dell'utenza, i cui risultati saranno consultabili sul sito web dello SBA e a una rilevazione annuale dei principali indi-

<sup>8</sup> Cfr. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri, 27 gennaio 1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici* e il Decreto Ministeriale Funzione Pubblica 28 novembre 2000, *Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni*.

catori numerici e di qualità raccomandati dagli standard internazionali sulla valutazione delle biblioteche e richiesti periodicamente a tutti gli Atenei italiani dalla Commissione biblioteche della CRUI (Conferenza dei Rettori delle Università Italiane).

	Descrizione	Valore 2002			Valore 2006		
1.	Numero utenti potenziali	26.748			24.931		
2.	Patrimonio documentario						
2.1.	Monografie (unità fisiche)	898.121			878.485		
2.2.	Periodici (numero annate)	167.339			222.601		
2.3.	Titoli periodici cartacei	6.000			6.221		
2.4.	Titoli periodici elettronici	3.283			1.762 + 7.140 (accessibili da tutta la rete di ateneo)		
2.5.	Banche dati online e su CD-ROM	1.909			302 + 72 (accessibili da tutta la rete di ateneo)		
3.	Numero totale delle acquisizioni effettuate nell'anno solare di riferimento	36.219			24.886		
4.	Numero medio dei giorni necessari per l'acquisizione di un documento / risorsa	Non rilevato			Non rilevato		
5.	Numero medio di giorni necessari per un servizio di prestito interbibliotecario nazionale e internazionale	Non rilevato			Non rilevato		
<b>Indicatori di efficacia</b>		<b>Media GIM 2002</b>	<b>Mediana GIM 2002</b>	<b>Valore Siena GIM 2002</b>	<b>Media GIM 2006</b>	<b>Mediana GIM 2006</b>	<b>Valore Siena GIM 2006</b>
6.	Superficie totale/utenti potenziali	0,55	0,35	0,72	Non rilevato	Non rilevato	Non rilevato
	i41: Superficie accessibile al pubblico/utenti potenziali	Non rilevato	Non rilevato	Non rilevato	0,40	0,21	0,52
7.	i4: Utenti potenziali/posti di lettura	26,05	24,12	11,77	39,78	24,80	10,34
8.	i16: (Ore di formazione per l'utenza/studenti iscritti) *1000	7,02	0,97	4,02	8,76	1,60	27,25
<b>Indicatori di fruibilità</b>		<b>Media GIM 2002</b>	<b>Mediana GIM 2002</b>	<b>Valore Siena GIM 2002</b>	<b>Media GIM 2006</b>	<b>Mediana GIM 2006</b>	<b>Valore Siena GIM 2006</b>
9.	i10: [Personal computer al pubblico/(posti lettura + PC al pubblico)] *100	6,33	6,17	7,41	7,85	7,26	8,01
10.	i3: (Superficie accessibile al pubblico/superficie totale) *100	63,88	62,59	75,33	68,61	68,38	69,05
11.	i1: Media ore di apertura settimanale Ore di apertura settimanale per biblioteca:	41,04	38,22	50,30	40,87	39,17	54,02

11.1.	Circolo giuridico			81			57
11.2.	Biblioteca di Economia			Non rilevato			56,5
11.3.	Biblioteca di Farmacia			62			48
11.4.	Biblioteca di Ingegneria			Non rilevato			54
11.5.	Biblioteca di Lettere Arezzo			65			65
11.6.	Biblioteca di Lettere Siena			69			50,5
11.7.	Biblioteca di Medicina			Non rilevato			63
11.8.	Biblioteca di Scienze			Non rilevato			38,2
12.	i6: (Metri lineari a scaffale aperto/metri lineari di scaffalatura) * 100 Percentuale per biblioteca:	45,50	41,39	46,49	45,76	43,72	50,96
12.1.	Circolo giuridico			51,16			50,76
12.2.	Biblioteca di Economia			33,10			45,99
12.3.	Biblioteca di Farmacia			100			100
12.4.	Biblioteca di Ingegneria			93,93			91,49
12.5.	Biblioteca di Lettere Arezzo			Non rilevato			15,16
12.6.	Biblioteca di Lettere Siena			Non rilevato			89,56
12.7.	Biblioteca di Medicina			23,21			23,21
12.8.	Biblioteca di Scienze			52,36			21,34

I valori e gli indicatori presenti nella tabella sono quelli delle rilevazioni nazionali del GIM (Gruppo Interuniversitario per il Monitoraggio dei sistemi bibliotecari d'ateneo) che sono state effettuate relativamente agli anni 2002 e 2006.

### 1. Numero di utenti potenziali

I dati sull'utenza potenziale sono stati estratti dal database dell'Ufficio Statistico del MIUR utilizzando le seguenti categorie:

- studenti iscritti ai corsi di laurea e di diploma universitario (vecchio ordinamento); studenti iscritti ai corsi di laurea di 1° livello, di 2° livello, master universitari 1° livello, di 2° livello; studenti iscritti alle scuole di specializzazione, ai corsi di perfezionamento e ai dottorati di ricerca di cui è titolare l'Università; titolari di borse di studio e assegni di ricerca dell'Ateneo.
- docenti ordinari e associati, ricercatori, assistenti (ad esaurimento), docenti a contratto titolari di un corso completo (non semplicemente di lezioni integrative) e lettori (esperti linguistici), che lavorano in Ateneo.
- personale tecnico-amministrativo di ruolo o con contratto a tempo determinato in servizio presso l'Ateneo.

### 2. Patrimonio documentario

#### 2.1 Monografie (unità fisiche)

Unità documentarie (materiali della biblioteca, acquistati o pervenuti in dono o scambio) catalogate anche in forma minima. Comprende: libri moderni, libri antichi e manoscritti.

#### 2.2 Periodici (numero annate)

#### 2.3 Titoli periodici cartacei

Numero di abbonamenti a periodici cartacei correnti.

#### **2.4 Titoli periodici elettronici**

Include i titoli interrogabili localmente dai PC di singole biblioteche o di gruppi di biblioteche più i titoli accessibili da tutti i PC in rete di Ateneo (attivati a livello di campus).

#### **2.5 Banche dati on line e su cd-rom**

Include le banche dati interrogabili localmente dai PC di singole biblioteche o di gruppi di biblioteche più quelle accessibili da tutti i PC in rete di Ateneo (attivati a livello di campus).

#### **3. Numero totale di acquisizioni effettuate nell'anno solare di riferimento**

Unità documentarie su carta o su qualsiasi altro supporto acquisite a qualunque titolo (acquisto, dono, scambio), purché inventariate nel periodo di riferimento.

#### **4. Numero medio dei giorni necessari per l'acquisizione di un documento.**

#### **5. Numero medio di giorni necessari per un servizio di prestito interbibliotecario nazionale e internazionale.**

#### **Indicatori di efficacia**

#### **6. Superficie totale/utenti potenziali**

Questo indicatore, presente nella rilevazione GIM 2002, è stato sostituito nella rilevazione relativa al 2006 con "**Superficie accessibile al pubblico/utenti potenziali**" per affinare la valutazione degli spazi effettivamente accessibili al pubblico.

#### **7. Utenti potenziali/posti di lettura**

Lo scopo di questo indicatore è quello di verificare l'adeguatezza del numero dei posti a sedere rispetto all'utenza potenziale.

Incide sulla contrazione dell'offerta il dato degli atenei che non avevano partecipato alla rilevazione 2002, in quanto registrano un alto numero di utenti per posto, da 32 a 743.

Nella rilevazione GIM 2006 il miglior risultato è registrato da 6 atenei che offrono 1 posto di lettura per un numero di utenti compreso tra 1 e 9; si tratta principalmente di atenei caratterizzati da piccole dimensioni, con offerta didattica specialistica, o di libere università. Seguono 36 atenei che hanno un posto di lettura per un numero di utenti variabile da 10 a 29. In questa classe sono rappresentati atenei di tutte le dimensioni. In coda troviamo ben 25 atenei con 30 o più utenti per posto di lettura. Qui c'è una prevalenza di atenei di medie dimensioni.

#### **8. (Ore di formazione per l'utenza/studenti iscritti)\*1000**

Il numero di ore di formazione organizzate dalla biblioteca indica la capacità di quest'ultima di contribuire alla formazione degli studenti.

Dalla rilevazione GIM 2006 risulta che sono pochi (12) gli atenei che hanno erogato corsi per un numero di ore superiore a 100 e di questi solo 2 superano le 700 ore di formazione.

#### **Indicatori di fruibilità**

#### **9. [Personal computer destinati al pubblico/(posti di lettura + personal computer destinati al pubblico)] \* 100**

Nonostante la graduale diffusione delle connessioni wireless nelle biblioteche, che rendono possibile il collegamento alla rete agli utenti che dispongono di un personal computer portatile, si ritiene che la disponibilità di personal computer sia ancora importante per valutare il grado di fruibilità delle collezioni di una biblioteca.

Per valutare l'adeguatezza del numero di postazioni informatizzate destinate al pubblico sia nelle biblioteche, sia, complessivamente nell'ateneo (includendo quindi anche i laboratori informatici), sarebbe opportuno incrociare questo dato con le statistiche d'uso delle risorse elettroniche.

#### **10. (Superficie accessibile al pubblico/superficie totale) \* 100**

Questo indicatore ha lo scopo di valutare se gli spazi della biblioteca sono organizzati in modo da rispondere a criteri di accessibilità.

Dalla rilevazione GIM relativa al 2006 risulta che le università con una superficie accessibile al pubblico superiore all'80 per cento sono 16 (in precedenza erano 13). Di queste, 7 sono atenei monobiblioteca. Complessivamente sono 29 (erano 23) gli atenei con una superficie accessibile al pubblico superiore al 70 per cento.

#### **11. Media ore di apertura settimanale**

L'orario di apertura è tuttora, nonostante la diffusione delle risorse elettroniche, uno dei principali indicatori di fruibilità dei servizi. La possibilità di accedere fisicamente alla biblioteca come luogo di studio e di incontro è uno degli aspetti che gli utenti tengono in maggior conto.

Dalla rilevazione GIM 2006 risulta che gli atenei con più di 50 ore di apertura settimanale sono 16 (nella precedente rilevazione erano 17); fra questi 6 sono monobiblioteca. 37 atenei si collocano in una fascia media, con un orario di apertura fra le 30 e le 50 ore. Gli atenei con una media inferiore a 30 sono 11 (erano 13).

## **12. (Metri lineari a scaffale aperto/metri lineari di scaffalatura)\*100**

Scopo: valutare l'organizzazione degli spazi all'interno della biblioteca e la sua accessibilità.

L'indicatore mostra, a livello nazionale, un decremento della percentuale di scaffale aperto sul totale delle scaffalature disponibili in contraddizione con l'indicatore che evidenzia un aumento della superficie accessibile al pubblico.

Dalla rilevazione GIM 2006 risulta che sono 18 (erano 13) gli atenei con oltre il 60 per cento della scaffalatura totale a scaffale aperto. Di questi, 8 sono piccoli atenei.