

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

INDICE

1. Caratteristiche essenziali del SBA	p. 3
1.1 SBART - Federazione sistemi bibliotecari	p. 4
1.2 Accrescimento, selezione e cura delle collezioni	p. 5
1.3 I dati di partenza	p. 5
2. Gli utenti	p. 7
3. I servizi	p. 8
3.1 Sala lettura	p. 8
3.2 Consultazione in sede	p. 9
3.3 Consultazione della piattaforma tecnologica di ricerca OneSearch	p. 10
3.4 Consultazione degli archivi	p. 12
3.5 Prestito esterno, prenotazione, rinnovo - “Libri al seguito” in Sala Rosa	p. 12
3.6 Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti	p. 14
3.7 Servizio di primo reference - “Chiedi in biblioteca”	p. 16
3.8 Servizio di <i>reference</i> avanzato	p. 16
3.9 Servizi di alerting	p. 17
3.10 Formazione	p. 17
3.11 Fotoriproduzione	p. 18
3.12 USiena air – anagrafe della ricerca	p. 18
3.13 Servizio antiplagio	p. 19
4. Orario di apertura delle strutture, disponibilità e accessibilità dei servizi	p. 21
4.1 Orario di apertura delle strutture	p. 21
4.2 Portale SBA, siti web e fanpage delle biblioteche, comunicazione	p. 21
4.3 Accesso a Internet	p. 22
4.4 Accessibilità dei servizi	p. 23
5. Diritti e doveri	p. 24
5.1 Gli impegni degli utenti	p. 24
5.2 Gli impegni nei confronti degli utenti	p. 24
5.3 Le proposte di acquisto	p. 25
5.4 Gestione dei reclami, lamentele e suggerimenti	p. 25
6. Indicatori e standard di qualità	p. 27

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) aggiornata al 22.02.2018

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 Sistema 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.

La Carta dei Servizi 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 Servizi di Supporto alle Biblioteche	Palazzo del Rettorato, Banchi di Sotto, 55 – 53100 Siena http://www.sba.unisi.it
	Sala Rosa, sala studio del SBA	P.tta S. Gigli, 1 – 53100 Siena
	Biblioteca centralizzata Grosseto (Economia, Giurisprudenza, Lettere, Medicina)	Via Ginori, 41 – 58100 Grosseto
BAEC	Biblioteca di Area Economica	Presidio S. Francesco Piazza San Francesco, 7 – 53100 Siena http://www.sba.unisi.it/baec
BAMF	Biblioteca di Area Medico Farmaco Biologica	<u>Sede Presidio Le Scotte</u> Policlinico Le Scotte - Viale Bracci, Terzo Lotto Primo Piano - 53100 Siena <u>Sede Presidio S. Miniato (Medicina)</u> Via Aldo Moro, 2 - 53100 Siena <u>Sede Presidio S. Miniato (Farmacia)</u> Via Aldo Moro, 2 - 53100 Siena http://www.sba.unisi.it/bamf
BAST	Biblioteca di Area Scientifico - Tecnologica	<u>Sede Presidio San Niccolò</u> Via Roma, 56 – 53100 Siena <u>Sede Presidio Porta Laterina</u> Via Laterina, 2 – 53100 Siena http://www.sba.unisi.it/bast
BAUM	Biblioteca di Area Umanistica	<u>Sede Presidio Polo Umanistico</u> Via Fieravecchia, 19 – 53100 Siena http://www.sba.unisi.it/baums <u>Campus del Pionta</u> Viale Cittadini, 33 – 52100 Arezzo http://www.sba.unisi.it/bauma
BAGP	Biblioteca di Area Giuridico – Politologica “Circolo Giuridico”	<u>Presidio Mattioli</u> Via P. A. Mattioli, 10 – 53100 Siena http://www.sba.unisi.it/bagp

Sono attive collaborazioni tra biblioteche di area e centri di servizio o di ricerca dell'Ateneo per la condivisione di servizi bibliotecari: Centro di Geotecnologie di San Giovanni Valdara-

no, Centro interdipartimentale di studi Antropologia del Mondo Antico (AMA), Museo Nazionale dell'Antartide.

E' inoltre in essere una convenzione con l'Accademia dei Fisiocritici che disciplina la collaborazione tra la biblioteca dell'Accademia e il SBA.

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 internazionale¹.

1.1 SBART - Federazione sistemi bibliotecari

Nel corso del 2016 si è concretizzato il processo di federazione dei servizi offerti dai Sistemi Bibliotecari degli Atenei generalisti della Regione Toscana (Firenze, Pisa e Siena), avviato nel 2015, grazie agli strumenti finanziari offerti dal Piano strategico triennale 2013-2015 del MIUR, che prevedeva una linea di finanziamento specifica in relazione ai processi di fusione o di federazione degli Atenei o di alcuni servizi e funzioni.

Tra i progetti più consistenti si possono annoverare: l'avvio a regime del servizio di fotocopie Pin & Print (cfr. 3.11); l'acquisizione di una nuova piattaforma tecnologica per la gestione di tutti i servizi di back-office (ALMA), la condivisione di un'unica piattaforma per la ricerca bibliografica.

I tre Atenei, insieme alla Scuola Superiore S. Anna di Pisa, all'Università per Stranieri di Siena e ad altre realtà toscane come la rete Documentaria Senese che raccoglie la maggior parte delle biblioteche della provincia di Siena, l'Accademia della Crusca, la Fondazione Franceschini e il SISMELE, hanno deciso di potenziare la ricerca bibliografica introdu-

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

cendo una nuova piattaforma tecnologica, denominata OneSearch (cfr. 3.3), gestita con caratteristiche e modalità omogenee da parte delle realtà bibliotecarie coinvolte.

Per garantire un supporto all'utenza tempestivo ed efficace, i tre Atenei hanno attivato anche un servizio di reference online, "Chiedi in biblioteca" (cfr. 3.7).

1.2 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 finalizzato all'acquisizione di nuovo materiale bibliografico, alla sua catalogazione - indicizzazione e quindi di eventuale riorganizzazione, selezione e scarto.

A supporto di tale attività esiste un deposito centralizzato per tutte le biblioteche del SBA situato all'interno del presidio Mattioli e gestito dal personale della Biblioteca di area giuridico politologica "Circolo Giuridico" (cfr. 3.2, 3.5).

Il processo di accrescimento delle collezioni prevede anche la partecipazione degli utenti: questi, infatti, possono presentare proposte di acquisto (*desiderata*) per documenti cartacei o elettronici non posseduti dal SBA.

1.3 I dati di partenza

I dati che seguono intendono fornire una fotografia del SBA costantemente aggiornata.

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. L'aggiornamento continuo della Carta consentirà 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 2010	Anno 2016
<i>Superficie totale delle biblioteche</i>	19135 mq, di cui il 69% (13221 mq) direttamente accessibile al pubblico	23743,55 mq, di cui il 54% (12761,35 mq) direttamente accessibile al pubblico

<i>Scaffali occupati dal materiale bibliografico</i>	57287 metri lineari, di cui 28599 metri a consultazione diretta (50%)	58436,52 metri lineari, di cui 23011,36 metri a consultazione diretta (39%)
<i>Postazioni di studio</i>	2460 posti di lettura 170 postazioni con PC (+17 con lettore/stampatore di microforme o con apparecchiature audiovisive)	2266 posti di lettura 131 postazioni con PC
<i>Patrimonio bibliografico posseduto ricercabile nella piattaforma OneSearch</i>	768496 monografie cartacee 302355 annate di periodici 12273 unità di altro materiale	893696 monografie cartacee 324631 annate di periodici Non rilevato
<i>Risorse elettroniche in rete di Ateneo</i>	19644 periodici elettronici 51 banche dati 24541 libri elettronici	65821 periodici elettronici 539 banche dati 58120 libri elettronici
<i>Fruizione delle risorse elettroniche (dati COUNTER)</i>	Non rilevato	download full text periodici elettronici COUNTER (JR1) - totale anno 347288 download full text libri elettronici COUNTER (BR2) - totale anno 18143 ricerche su banche dati COUNTER - totale anno 99742
<i>Uso di OneSearch (numero di ricerche effettuate da utenti istituzionali e/o da postazioni della rete di Ateneo)</i>	Non rilevabile	625211
<i>Prestiti annuali</i>	113393 locali 633 prestiti interbibliotecari attivi, 1227 passivi; 8538 Document Delivery attivi, 6088 passivi	55228 locali 1331 prestiti interbibliotecari attivi, 1505 passivi; 13920 Document Delivery attivi, 5140 passivi
<i>Orario di apertura delle biblioteche</i>	Lunedì – venerdì: aperture comprese tra le 6 (8.00 – 14.00) e le 12 ore (8.00 – 20.00) Sabato: apertura di 6 ore nella fascia 8.00 – 14.00	Lunedì – venerdì: aperture comprese tra le 10.45 e le 11.30 ore (8.00 – 19.45) Apertura serale Martedì – Mercoledì: Sala Rosa 20.00 – 22.00 Sabato: Sala Rosa 8.30 – 19.00 Domenica: Sala Rosa 14.00 – 19.00

I dati 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, ivi compresi gli utenti degli Atenei di Firenze e Pisa, nell'ambito della Federazione dei Sistemi bibliotecari.

Sono utenti istituzionali:

- A.** studenti curriculari, specializzandi, studenti di master, corsi di perfezionamento, formazione, aggiornamento e Summer school, studenti Erasmus, titolari di borse di studio, contrattisti a tempo determinato, cultori della materia, lavoratori interni e volontari del servizio civile;
- B.** docenti, professori a contratto, docenti ospiti, assegnisti di ricerca, dottorandi, personale tecnico-amministrativo, collaboratori. Gli utenti di questa categoria dispongono tutti del servizio VPN (<http://www.srss.unisi.it/vpn/>)

Sono utenti esterni, ammessi a usufruire di alcuni servizi previa esplicita richiesta:

- C.** gli utenti istituzionali di altri Enti con cui siano state stipulate convenzioni;
- D.** i membri dell'Associazione "Alumni dell'Università di Siena";
- E.** 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 ai fini di un accesso temporaneo.

Cfr. tabella riassuntiva al paragrafo 3.

3. I servizi

I servizi dello SBA sono a disposizione degli utenti istituzionali ed esterni secondo lo schema riportato di seguito:

<i>Servizi</i>	<i>Utenti</i>					
	A	B	C	D	E.1	E.2
Sale lettura	X	X	X	X	X	X
Consultazione documenti in sede	X	X	X	X	X	X
Consultazione banche dati e periodici elettronici	☒	X	☒	☒	☒	☒
Archivi	☒	X	☒	☒	☒	☒
Prestito esterno	X	X	X	X	X	
Prestito interbibliotecario e fornitura documenti	X	X	X	X	X	
Reference avanzato	X	X	X	X	X	X
Alerting	X	X	X	X	X	
Formazione	X	X	X	X	X	X
Fotoriproduzione	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.

Per banche dati e periodici elettronici non disponibili da remoto l'accesso è comunque consentito agli utenti istituzionali della tipologia B che dispongono del servizio di VPN.

3.1 Sala lettura

Ciascuna biblioteca di area mette a disposizione di tutti gli utenti, sia istituzionali sia esterni, una o più sale dedicate alla lettura e allo studio di materiale bibliografico sia proprio, sia preso in consultazione o prestito nelle Biblioteche di Ateneo. In aggiunta a queste sale, il SBA offre agli utenti due ulteriori sale studio: una a Siena, presso la ex-chiesa di Santa Mustiola (Sala Rosa) e l'altra presso la biblioteca centralizzata di Grosseto.

Tutte le sale lettura sono coperte da rete WiFi (cfr. 4.3) e sono dotate di prese elettriche per l'utilizzo del proprio PC portatile, oltre che di un numero variabile di postazioni informatiche. La presenza di un front office costantemente presidiato da personale dedicato garantisce assistenza continua all'utenza. Gli spazi, invece, per motivi tecnico-logistici, in ciascuna sala lettura, sono organizzati e regolamentati in modo diverso (cfr. regolamenti delle biblioteche di area). Talune sale sono suddivise in aree distinte, non necessariamente

te separate fisicamente, ma tuttavia ben individuabili (contrassegnate da colori diversi), dedicate allo “studio individuale” o allo “studio di gruppo”. Altre sale lettura invece dispongono di locali, annessi ma separati, disponibili, su prenotazione, per riunioni e “studio di gruppo”.

Sono inoltre a disposizione degli utenti postazioni di studio in tutti i presidi dell’Ateneo: Mattioli, San Miniato, Le Scotte, San Francesco, San Niccolò, Campus del Pionta.

Tutte le aree sono coperte dalla rete wireless di Ateneo, le postazioni sono liberamente accessibili e, talvolta, è possibile prenotare spazi per lo studio di gruppo.

3.2 Consultazione in sede

La possibilità di consultazione dei documenti in loco (compresi i documenti con l’indicazione “Escluso prestito”) è garantita da tutte le biblioteche che, in particolare, si impegnano a garantire (nei limiti della disponibilità editoriale) la fruibilità per la consultazione in sede di almeno una copia dei testi necessari alla preparazione degli esami.

Modalità di accesso: accesso diretto oppure su richiesta agli addetti, una volta che si è individuata la collocazione del documento tramite la piattaforma tecnologica di ricerca One-Search (Cfr. 3.3). 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). Inoltre, per quanto riguarda i documenti conservati nel deposito di Ateneo (sito all’interno del presidio di Via Mattioli e gestito dal personale BAGP) o in altri depositi distaccati delle Biblioteche di area, la distribuzione può essere posticipata al giorno seguente qualora la richiesta dell’utente pervenga dopo le ore 14:30.

I documenti conservati nelle strutture bibliotecarie che non hanno sede a Siena: Arezzo, Grosseto e San Giovanni V/Arno sono movimentati una volta a settimana tramite il servizio postale interno.

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.

Possono inoltre essere presenti materiali come le tesi di laurea di cui l'autore ha negato la consultazione.

3.3 Consultazione della piattaforma tecnologica di ricerca OneSearch

OneSearch è un sistema che permette, con un'unica ricerca, di recuperare le informazioni che provengono da diverse fonti come cataloghi bibliografici, materiale digitalizzato, materiale di archivio, collezioni delle singole biblioteche, video, audio, risorse elettroniche sia locali che remote, anagrafe della ricerca presentando i dati in un'unica interfaccia. Con OneSearch è possibile accedere alle risorse in formato digitale e al testo completo di articoli in base alla loro disponibilità e alle regole che ne autorizzano l'utilizzo, vedere le informazioni relative alla disponibilità di ogni singolo documento visualizzate direttamente nella pagina dei risultati di ricerca.

OneSearch SBART (cfr. 1.1) presenta all'utente tutto ciò che in precedenza era obbligato a ricercare su differenti piattaforme, grazie al fatto che riunisce in un'unica piattaforma i cataloghi bibliografici, il materiale digitalizzato, l'anagrafe della ricerca, il materiale di archivio, le collezioni delle singole biblioteche, video, audio, le risorse elettroniche, sia locali che remote, degli enti che aderiscono alla federazione. Tramite l'utilizzo di OneSearch SBS, invece, la ricerca può essere circoscritta alle risorse degli enti aderenti al Servizio Bibliotecario Senese (biblioteche del SBA, biblioteche della Rete Documentaria Senese, biblioteca dell'Università per Stranieri di Siena, biblioteca dell'Accademia dei Fisiocritici e biblioteca dell'Istituto Musicale Franci).

Attraverso l'autenticazione si accede al proprio profilo per una serie di servizi come la visualizzazione della liste dei prestiti attivi, il rinnovo del prestito non ancora scaduto, le richieste di prenotazione di libri in prestito ad altri utenti (cfr. 3.6).

E' possibile inoltre salvare nello scaffale elettronico le strategie di ricerca e i riferimenti preferiti trovati nel corso delle ricerche, impostare Alert per essere informato sui nuovi risultati delle ricerche salvate (cfr. 3.10). Gli utenti istituzionali di SBART per autenticarsi devono utilizzare le proprie credenziali di Ateneo, gli utenti di altre istituzioni del Servizio Bibliotecario Senese (SBS) possono utilizzare le credenziali con cui sono già stati registrati nel sistema, mentre gli altri (ad es. malleverie) possono richiedere le proprie credenziali presso una delle biblioteche dell'Ateneo.

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

Consultazione banche dati e periodici elettronici

La piattaforma OneSearch consente agli utenti un'agevole consultazione dei periodici elettronici, delle banche dati e di tutte le risorse elettroniche messe a disposizione dall'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.

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

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).

Il personale dell'Università di Siena può configurare la VPN <http://www.srss.unisi.it/vpn/> e accedere al portale da postazioni esterne all'Ateneo come se fosse all'interno.

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 con la Unisipass può risultare limitato a seconda del contratto stipulato con il singolo editore. Vd. Paragrafo 4.3

Consultazione collezioni digitali

OneSearch è la piattaforma che consente anche 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 Sistema Museale Universitario Senese - SIMUS).

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

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.

3.4 Consultazione degli archivi

Presso le biblioteche di Area 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 OneSearch, 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.

3.5 Prestito esterno, prenotazione, rinnovo – “Libri al seguito” in Sala Rosa

Attraverso la piattaforma tecnologica OneSearch 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 "Non prestabile".

Il materiale che risulta prestabile viene concesso in prestito esterno previa registrazione presso i front office di ciascuna biblioteca di area alle cui norme si rimanda per le diverse modalità di espletamento del servizio in termini di numero massimo di documenti prestabili, durata del prestito e rinnovo.

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).

Gli utenti possono rinnovare autonomamente la durata del periodo di prestito (purché l'opera non sia un libro di testo o non sia stata prenotata da altri) o possono prenotare un libro in prestito ad altro utente, dopo avere inserito le proprie credenziali (Unisipass) nella piattaforma tecnologica OneSearch.

La responsabilità del prestito è esclusivamente individuale, pertanto le opere possono essere ritirate soltanto dai diretti interessati, o da persone appositamente delegate con documento scritto; la restituzione deve essere effettuata presso il medesimo front office in cui è avvenuto il ritiro del documento, ma, in caso di necessità, può avvenire tramite terzi e, in tal caso, su richiesta, il personale rilascia ricevuta dell'avvenuta restituzione.

Le collezioni cartacee presenti nelle biblioteche dell'Università con sede a Siena sono fruibili su prenotazione anche durante il sabato e la domenica, grazie al progetto "Libri al seguito" in Sala Rosa, che prevede un processo di decentramento delle collezioni stesse: attraverso la piattaforma elettronica OneSearch, dopo aver individuato il volume di interesse e aver verificato alla voce "Dove lo trovo?" che il documento sia posseduto da una delle biblioteche dell'Università con sede a Siena, l'utente, cliccando su "Altri Servizi" e poi "Servizi di prestito" – entro le ore 12.00 del venerdì – può prenotare i volumi che intende consultare durante il fine settimana (cfr. <http://www.sba.unisi.it/home/libri-al-seguito-in-sala-rosa>).

Tipologie di utenti: utenti istituzionali e utenti esterni con l'eccezione di E.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 ciascuna 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. Per quanto riguarda i documenti conservati nel deposito di Ateneo (sito all'interno del presidio di Via Mattioli e gestito dal personale BAGP) o in altri depositi distaccati delle Biblioteche di area, la distribuzione può essere posticipata al giorno seguente qualora la richiesta dell'utente sia pervenuta dopo le ore 14:30.

I documenti conservati nelle strutture bibliotecarie che non hanno sede a Siena: Arezzo, Grosseto e San Giovanni V/Arno sono movimentati una volta a settimana tramite il servizio postale interno.

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 dell'Università. Il numero di giorni di sospensione coinciderà con il numero di giorni di 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, ad acquistare altra opera di pari valore su indicazione della direzione.

3.6 Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti

Il servizio consiste nel recupero di documenti non disponibili nelle collezioni delle Biblioteche dell'Ateneo e in quelle cittadine e nella loro fornitura agli utenti, in formato originale (nel caso di materiale monografico/libri: prestito interbibliotecario) o in copia, analogica o digitale (nel caso delle altre tipologie di materiale: document delivery). Agisce in stretto rapporto con i servizi di *reference* (consulenza bibliografica) e di distribuzione.

Per favorire e agevolare il servizio di prestito interbibliotecario, le biblioteche hanno attivato accordi con vari centri di documentazione italiani e stranieri per la fornitura dei documenti. In particolare, il SBA aderisce al progetto patrocinato dalla Regione Toscana *Libri in rete* <http://www.regione.toscana.it/-/libri-in-rete-servizio-per-il-prestito-interbibliotecario> e al network internazionale per lo scambio di documenti NILDE (Network Inter-Library Document Exchange)" <http://nilde.bo.cnr.it>;

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. Devono essere inoltrate preferibilmente tramite il modulo elettronico presente sulla pagina web delle singole Biblioteche. Qualora non sia possibile, possono esse-

re inviate via e-mail o residualmente mediante 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 o posta elettronica (quando consentito dai contratti in essere con gli editori e nel rispetto della legge vigente sul diritto d'autore).

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	ill.baec@unisi.it
BAMF	Biblioteca di Area Medico Farmaco Biologica – sede Le Scotte	medpol@unisi.it
	Biblioteca di Area Medico-Farmaco-Biologica – sede S. Miniato (Farmacia)	bibliofam@unisi.it
BAST	Biblioteca di Area Scientifico-Tecnologica – sede S. Niccolò	bast@unisi.it
	Biblioteca di Area Scientifico-Tecnologica - sede Laterino	bast@unisi.it
BAUM	Biblioteca di Area Umanistica (sede Arezzo)	illbibarezzo@unisi.it
	Biblioteca di Area Umanistica (sede Siena)	illdumanistica@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 dai tempi di evasione e dagli specifici regolamenti delle Biblioteche fornitrici. L'utente può comunque indicare al momento della richiesta una data di decadimento di interesse per la fornitura. 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 E.2.

Orario: corrisponde all'orario dell'ufficio preposto.

Restrizioni: possono essere presenti limiti al numero massimo di richieste riguardanti i servizi ILL e DD.

Possono essere previste sanzioni in caso di mancato ritiro del materiale, restituzione in ritardo, danneggiamento e smarrimento. Qualora la biblioteca fornitrice del documento oggetto di richiesta di ILL abbia posto su di esso limitazioni alla sua fruizione, nel rispetto di esse, è possibile che all'utente sia consentita solo la consultazione in sede.

Nel caso di richiesta di documenti in copia (DD) il servizio opera nei limiti consentiti dalla legge vigente² e dagli accordi contrattuali raggiunti con i diversi editori.

3.7 Servizio di primo reference - “CHIEDI IN BIBLIOTECA”

Le biblioteche dell'Università di Siena offrono ai propri utenti un servizio di orientamento generale (*reference di primo livello*) all'uso della biblioteca e delle proprie risorse, grazie all'attività informativa svolta dai bibliotecari del Front Office che svolgono una funzione di filtro, di intermediazione fra i bisogni informativi dell'utente e il complesso delle risorse informative disponibili. Tale attività informativa, svolta principalmente in forma *diretta*, si concretizza sia nell'educazione degli utenti all'uso autonomo della piattaforma di ricerca OneSearch, sia nell'orientamento su spazi, servizi, organizzazione e localizzazione del patrimonio. I bibliotecari svolgono la loro attività informativa anche in forma *indiretta* mediante la predisposizione di opportuna segnaletica, redazione di guide, pagine web e attività di promozione di attività organizzate in loco o al livello di SBA (cfr. 4.2).

Le biblioteche dell'Università di Siena svolgono inoltre un servizio asincrono di informazione on line **Chiedi in biblioteca** (<http://www.sba.unisi.it/home/chiedi-in-biblioteca>). L'utente, compilando, in modo chiaro e completo, un semplice modulo on line, può accedere a tale servizio per sottoporre semplici domande di natura bibliografica, indicazioni sulle strategie di ricerca e sulle fonti da consultare, informazioni sui servizi bibliotecari dell'Ateneo. I bibliotecari dedicati al servizio risponderanno a tali richieste entro 72 ore lavorative. Il servizio “Chiedi in biblioteca” è accessibile direttamente non solo dalla homepage del sito SBA, ma anche dalla piattaforma digitale OneSearch, cliccando sulla relativa icona posizionata sulla destra di ogni pagina.

3.8 Servizio di *reference* avanzato

Tutte le biblioteche assicurano, attraverso il proprio personale, un servizio di *reference avanzato* che consente all'utente di ricevere supporto per una conoscenza dettagliata dell'uso della piattaforma tecnologica OneSearch per la ricerca integrata (cfr. 3.3), l'uso dei repertori bibliografici, lo svolgimento di ricerche bibliografiche approfondite e 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 indi-

² 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.

rizzo presente sul sito di ciascuna biblioteca. Un bibliotecario risponderà al messaggio di posta elettronica e fornirà informazioni sull'uso della piattaforma OneSearch, oltre a un primo orientamento bibliografico.

Tipologie di utenti: tutte.

Orario di accesso al servizio: il servizio è attivo durante l'orario di apertura delle biblioteche.

Restrizioni: per lo svolgimento di ricerche bibliografiche approfondite è necessario prenotare un appuntamento.

3.9 Servizi di alerting

Introducendo le proprie credenziali (Unisipass) è possibile configurare la piattaforma tecnologica OneSearch 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.

Modalità di accesso: tramite OneSearch, <http://www.sba.unisi.it> .

Tipologie di utenti: Tutti con l'eccezione di utenti esterni privi di credenziali di autenticazione.

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 Comitati per la Didattica e 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

In tutte le biblioteche è presente un servizio di fotoriproduzione dei documenti, denominato *Pin & Print*, che rende possibile la fotocopiatura, la stampa e la scannerizzazione di documenti a cura e a carico degli utenti stessi. Si accede a questo servizio utilizzando la email istituzionale e la password unica di Ateneo, oppure per gli utenti *guest* usando una email privata unita ad una password. Entrambe le possibilità portano alla creazione di un account che permette di controllare la spesa, monitorare le attività e di utilizzare anche le operazioni di stampa tramite upload dei file. Tramite questo account si può creare un PIN, facilmente rigenerabile in caso di bisogno, il quale inserito sul display delle fotocopiatrici permette all'utente di accedere ai vari servizi offerti.

Questo sistema innovativo garantisce le stesse condizioni di accesso e di costo al servizio di fotoriproduzione per tutti gli utenti dell'Ateneo contenendo fortemente i prezzi rispetto al passato, ed è comune alle tre Università Toscane che fanno parte dello SBART. Pertanto le condizioni del servizio sono uguali per le tre Università e gli utenti possono tramite il loro PIN personale e utilizzando lo stesso borsellino elettronico impiegato nella propria Università, usufruire dello stesso servizio non solo nelle biblioteche del proprio Ateneo ma anche in quelle delle altre Università aderenti al Sistema. Il borsellino può essere ricaricato tramite le stazioni di ricarica presenti in alcune biblioteche e tramite pay-pal.

Modalità di accesso: <http://pinandprint.sbart.eu/>

Tutte le procedure sono affidate alla gestione autonoma degli utenti, che possono effettuare fotocopie usando un PIN per accedere al servizio.

Per semplificare l'accesso, è prevista a breve la possibilità, di utilizzare la nuova tessera di riconoscimento dello studente per il riconoscimento e l'accesso al proprio credito.

Tipologie di utenti: tutte.

Orario di accesso al servizio: secondo l'orario di apertura delle strutture.

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.

3.12 USiena air – anagrafe della ricerca

L'Anagrafe istituzionale della ricerca Usiena air è il sistema di archiviazione, documentazione, diffusione, conservazione dei prodotti della ricerca svolta nell'Università di Siena.

Usiena air, che consente di raccogliere, gestire ed elaborare le informazioni relative all'attività di ricerca,

- è l'unica unico fonte di dati per la valutazione interna ed esterna, per le richieste di finanziamento e di fondi premiali, per la relazione annuale delle strutture;
- offre l'unico punto di accesso per l'immissione, la modifica e l'invio al sito docente LoginMIUR delle pubblicazioni dei ricercatori dell'Università di Siena;
- assolve al deposito legale delle tesi di dottorato (come richiesto dalla L. 106/04 e dal D.P.R. 252/06), il deposito digitale viene effettuato mediante harvesting OAI-PMH da parte delle Biblioteche Nazionali Centrali.

Modalità di accesso: la consultazione dell'archivio è liberamente accessibile da web all'indirizzo (<https://usiena-air.unisi.it/>); il deposito dei prodotti della ricerca, mediante autoarchiviazione, è consentito unicamente all'utenza istituzionale abilitata attraverso login sulla piattaforma attraverso le credenziali di Ateneo (Unisipass).

Tipologie di utenti: il catalogo online è liberamente accessibile sia agli utenti interni che esterni; al deposito dei metadati descrittivi e dei testi completi delle pubblicazioni in Usiena air sono abilitati unicamente: professori, ricercatori, dottori di ricerca, assegnisti, specializzandi, docenti a contratto, personale tecnico-amministrativo, altri studiosi dell'Ateneo.

Orario di accesso al servizio: servizio di consulenza (<http://www.sba.unisi.it/home/anagrafe-della-ricerca>) secondo l'orario della struttura; accesso alla piattaforma garantito 24 ore su 24.

3.13 Servizio antiplagio

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo offre a studenti e docenti la possibilità di utilizzare un software antiplagio (*Turnitin*) per l'analisi di elaborati di tesi di laurea o dottorato, e, su espressa richiesta, anche di altre tipologie di documenti. Lo SBA gestisce, in accordo con gli uffici studenti e didattica dell'Ateneo, la creazione degli spazi necessari per i documenti da analizzare e si occupa dell'assistenza agli utenti oltre che della gestione dei rapporti con il produttore del software per segnalazioni di malfunzionamenti.

Il sistema antiplagio consente la verifica dell'autenticità di elaborati per tutelare l'effettiva originalità del contenuto e salvaguardare il valore dei documenti prodotti in Ateneo. *Turnitin* confronta infatti l'elaborato sottoposto con l'intero database di riferimento, composto da banche dati e materiali internet, oltre che da tutti i documenti già in passato sottoposti all'analisi.

Risultato dell'analisi è un report che riporta in automatico una percentuale di similarità riscontrata e mostra le eventuali similitudini rilevate permettendo anche il confronto con il documento identificato come potenziale fonte di plagio. E' possibile concordare con l'utente, in accordo con i regolamenti di dipartimento dedicati, la creazione di un unico spazio di sottomissione ed analisi ad elaborato concluso o la possibilità di sottoporre il documento in parti o in versioni successive.

I tempi di analisi sono in media brevi, da 15 minuti a un paio di ore. Il software è integrato con la piattaforma e-learning *Moodle* <http://elearning.unisi.it/moodle/> , già adottata dall'ateneo in ambito didattico. Il software offre ai docenti anche la possibilità di utilizzare strumenti di correzione e commento direttamente sul testo dalla piattaforma on-line al fine di agevolare il lavoro di revisione ed integrarlo con la verifica di originalità.

Le finalità del servizio sono:

- Prevenire casi di plagio;
- Agevolare il personale docente nella correzione degli elaborati;
- Stimolare le buone pratiche citazionali, raccomandate più che altrove in ambito accademico;
- Aumentare la sensibilità dell'utenza sulle tematiche del diritto d'autore e del riconoscimento della paternità intellettuale;
- Migliorare genericamente la qualità degli elaborati prodotti in Ateneo sia formalmente che nei contenuti, garantendo originalità degli elaborati.

Il servizio, dopo una fase di sperimentazione, è al momento obbligatorio in alcuni dipartimenti dell'Ateneo, opzionale e fornito dietro richiesta del docente in altri.

Il SBA si propone di attivare una serie di azioni e politiche informative e formative per la comunità studentesca, finalizzate a diffondere buone pratiche citazionali e un sussidio nella creazione delle bibliografie, nell'ottica di eliminare il plagio in ambito accademico.

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

4.1 Orario di apertura delle strutture

L'orario di apertura al pubblico per le biblioteche va dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.30. 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, che può dipendere dall'orario di chiusura del Presidio di cui fanno parte, dal diverso carico di utenza o dalle diverse disponibilità di personale.

La Sala Rosa garantisce invece l'apertura dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.30, con un prolungamento serale fino alle 22.00 per due giorni infrasettimanali ed il sabato dalle 8.30 alle 19:00 e la domenica dalle 14:00 alle 19:00.

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

4.2 Portale del SBA, pagine web e le fanpage Facebook delle biblioteche, comunicazione

Il portale web del SBA e le pagine web 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.

Dacché l'uso dei social network si è ormai ampiamente diffuso, rivelandosi un potente strumento di comunicazione e un efficace mezzo di promozione dei servizi bibliotecari e

diffusione delle informazioni, il SBA ha promosso la creazione di 6 fanpage Facebook, una per ciascuna biblioteca di area, con la sola eccezione della Biblioteca di Area Umanistica che gestisce due fanpage diverse afferenti alle due sedi di Arezzo e Siena. In aggiunta alle precedenti, sono attive anche una fanpage della Sala Rosa e una fanpage generale del Coordinamento dello SBA che riporta sia le iniziative delle singole biblioteche sia quelle proprie dell'intera area o comunque di interesse generale. Per quanto riguarda le linee di condotta cui devono attenersi gli amministratori dei canali social del Sistema Bibliotecario (policy interna) e gli utenti (policy esterna), il SBA rimanda al documento *Linee di condotta sui social media* (<http://www.sba.unisi.it/home/organizzazione>) redatto in conformità con le linee guida su "Social Media e PA" pubblicate dal Ministero della Pubblica Amministrazione nel dicembre 2011.

4.3 Accesso a Internet

Dai primi mesi del 2008 è attiva la rete wireless di Ateneo che garantisce a tutti gli utenti in possesso della password unica di Ateneo l'accesso a Internet da tutte le strutture dell'Ateneo tramite l'uso dei propri dispositivi elettronici, purché nel rispetto del *Regolamento contenente il disciplinare informatico dell'Università degli Studi di Siena* (emanato con D.R. n. 1902 dell' 11.12.2014 pubblicato all'Albo online di Ateneo in data 11.12.2014 pubblicato nel B.U. n.114 (<https://www.unisi.it/node/6309>)).

L'Università di Siena appartiene alla **rete EduRoam** (Education Roaming) (<http://www.srss.unisi.it/wireless/>). **EduRoam** (Education Roaming) è un servizio che offre un accesso wireless sicuro agli utenti della comunità scientifica internazionale. Gli utenti ospiti che visitano un istituto federato a EduRoam (vedi <https://www.eduroam.org/>) sono in grado di accedere alla rete wireless di Ateneo usando le credenziali (username e password) del proprio istituto, senza la necessità di ulteriori formalità presso la struttura ospitante. EduRoam infatti consente, agli utenti dell'Università di Siena, di poter accedere alla rete di altri istituti utilizzando le credenziali di ateneo e agli utenti ospiti di un istituto federato di accedere alla rete universitaria con le proprie credenziali fornitegli dall'istituzione di appartenenza. Tutti gli altri utenti esterni non possono accedere alla rete wi-fi ma possono accedere ad internet dalle postazioni informatiche delle sale lettura. L'uso di tali postazioni è libero ma, come stabilito per legge³, subordinato al riconoscimento individuale. Pertanto, in questo caso, l'utente dovrà rivolgersi al personale del front office per richiedere

³ Cfr. Legge 31 luglio 2005, n. 155 e s.m.i. recante misure urgenti per il contrasto del terrorismo internazionale e Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i. per la protezione dei dati personali.

l'attivazione di credenziali temporanee (una sola giornata) secondo la modalità prevista dal servizio "Unisiguest" <http://guest.unisi.it/>

Il personale docente e tecnico-amministrativo, i collaboratori, i dottorandi e gli assegnisti di ricerca, inserendo le proprie credenziali unisiPass, possono accedere da casa o dall'estero alle risorse della rete intranet di Ateneo, tramite VPN (Virtual Private Network) che cripta automaticamente tutte le comunicazioni e garantisce l'integrità e la riservatezza dei dati trasmessi in rete. Solo l'accesso alla VPN garantisce di avere un accesso integrale da casa a tutte le risorse elettroniche esattamente come da una qualunque postazione informatica della rete di Ateneo.

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 vigente⁴.

In collaborazione con il *Ufficio accoglienza disabili e servizi DSA* dell'Ateneo, il SBA mette a disposizione alcuni servizi specifici, presso tutte le biblioteche sono disponibili infatti 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.

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

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 ai Responsabili delle Strutture e del Sistema (cfr. 5.4).

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 assoluto nelle sale di "studio individuale", non usando i telefoni cellulari nei locali della biblioteca, non danneggiando i documenti conservati nelle biblioteche, non danneggiando gli arredi o le attrezzature.

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 personali⁵. I dati personali dei richiedenti sono gestiti nel pieno rispetto della legge sulla privacy e utilizzati per i soli scopi di servizio e statistici.

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. 3.7) 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.

⁵ Cfr. Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 *Codice in materia di protezione dei dati personali* e s.m.i.

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 una rilevazione periodica del livello di soddisfazione degli utenti.

5.3 Le proposte di acquisto

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

Tutte le proposte - presentate da un utente identificabile dalla 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 20 giorni. Sulla piattaforma OneSearch potrà verificare se il libro desiderato è in ordinazione e controllare quando è disponibile. L'arrivo del documento in biblioteca sarà tuttavia comunicato all'utente anche 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, 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 (segreteria.arearicerca@unisi.it)
- b) le funzionalità dei cataloghi o il servizio di automazione (utenti.ufficio@sba.unisi.it)
- c) le singole biblioteche:

<i>Sigla</i>	<i>Biblioteca</i>	<i>Responsabile</i>	<i>Indirizzo e-mail</i>
BAEC	Biblioteca di Area Economica	Maria Pia Bindi	mariapia.bindi@unisi.it
BAMF	Biblioteca di Area Medico Farmaco Biologica	Paola Fontani	paola.fontani@unisi.it
BAST	Biblioteca di Area Scientifico Tecnologica	Elisabetta Pepi	elisabetta.pepi@unisi.it
BAUM	Biblioteca di Area Umanistica	Luca Lenzini	luca.lenzini@unisi.it
BAGP	Biblioteca di Area Giuridico Politologica "Circolo Giuridico"	Francesco Poesini	francesco.poesini@unisi.it

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 perseguiti⁶. 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. Al fine di garantire una maggior rispondenza alle aspettative degli utenti e un progressivo innalzamento del loro livello di gradimento, il SBA si impegna a una rilevazione periodica della soddisfazione dell'utenza, i cui risultati saranno consultabili sul sito web dello SBA (<http://www.sba.unisi.it/home/customer-satisfaction>) e a una rilevazione annuale delle principali misure, indicatori numerici e di qualità raccomandati dagli standard internazionali sulla valutazione delle biblioteche.

I risultati di tale rilevazione, effettuata sia a livello di biblioteche di area sia a livello di SBA, confluiscono in una relazione che il SBA presenta annualmente alla Commissione di Ateneo per le Biblioteche (CAB) sul monitoraggio delle proprie attività, gli obiettivi principali assegnati e l'andamento dei servizi prestati.

La carta dei servizi aggiornata è quella consultabile sul sito web dello SBA e nella sezione "Amministrazione trasparente" dell'Ateneo <https://www.unisi.it/ateneo/adempimenti/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di>

⁶ Cfr. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri, 27 gennaio 1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*, Legge n.273 dell'11 luglio 1995 *Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A.* e il Decreto Presidente della Repubblica 62 del 16 aprile 2013, *Codice di comportamento dipendenti pubblici*