

1222·2022
800
ANNI



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

Sistema Bibliotecario di Ateneo

Carta dei Servizi

Testo aggiornato a dicembre 2022

Scopo della Carta dei Servizi del Sistema Bibliotecario di Ateneo

Questa Carta dei Servizi costituisce un patto di collaborazione trasparente tra il Sistema Bibliotecario dell'Università degli Studi di Padova e la propria utenza: l'organizzazione si impegna formalmente a rispettarne i diritti e a erogare i servizi al pubblico secondo le dimensioni della qualità dichiarate (Accessibilità, Tempestività, Trasparenza, Efficacia). Gli standard minimi di ciascun servizio sono riportati nelle rispettive schede.

Ogni utente può verificare che gli standard corrispondano a quanto riportato nelle schede dei singoli servizi e può contribuire con le proprie segnalazioni e suggerimenti ad orientare concretamente le azioni del Sistema Bibliotecario verso il miglioramento continuo nella qualità dei servizi forniti.

Per questo motivo la Carta non va vista come una guida ai servizi o come un documento statico, ma come un processo di costante revisione e miglioramento delle modalità di erogazione dei servizi al pubblico, focalizzato sull'utenza.

La Carta è pubblicata sul [portale web](#) del Sistema Bibliotecario di Ateneo. Viene aggiornata periodicamente al fine di renderla aderente alla realtà operativa e al miglioramento continuo delle modalità di erogazione dei servizi.

1. Mission

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo è parte integrante dell'Università degli Studi di Padova e ne condivide i valori e gli obiettivi che sono esplicitati nello Statuto, in particolare nell'art. 56:

Art.56 - Sistema Bibliotecario di Ateneo

- 1. Al fine di sviluppare e organizzare in forme coordinate le funzioni di acquisizione, conservazione e fruizione del patrimonio bibliotecario e documentale nonché l'elaborazione e la diffusione dell'informazione bibliografica e dei servizi, ivi compresi quelli della biblioteca digitale, le biblioteche e gli eventuali centri di documentazione dell'Università sono collegati in sistema tramite un organismo centrale di coordinamento. Il sistema bibliotecario è articolato e gestito nei modi previsti dal Regolamento generale di Ateneo.*
- 2. Il sistema bibliotecario garantisce a tutti i componenti della comunità accademica l'accesso ai servizi bibliotecari, ivi compresi quelli della biblioteca digitale.*
- 3. L'Università fa propri i principi dell'accesso pieno e aperto alla letteratura scientifica e promuove la libera disseminazione in rete dei risultati delle ricerche prodotte in Ateneo, per assicurarne la più ampia diffusione possibile.*
- 4. L'Università pone la disciplina finalizzata a dare attuazione ai principi dell'accesso pieno e aperto ai dati e ai prodotti della ricerca scientifica, incentivandone il deposito nell'archivio istituzionale e la comunicazione al pubblico, nel rispetto delle leggi concernenti la proprietà intellettuale, la riservatezza e la protezione dei dati personali, nonché la tutela, l'accesso e la valorizzazione del patrimonio culturale.*

2. Sistema Bibliotecario di Ateneo

Il Sistema Bibliotecario è l'insieme delle risorse e dei servizi bibliotecari dell'Università degli Studi di Padova.

Il coordinamento del Sistema è affidato al Centro di Ateneo per le Biblioteche (CAB). L'organizzazione del Sistema è descritta in dettaglio nell'[apposita sezione del portale web](#).

a) L'articolazione del Sistema è definita dal Regolamento del Sistema Bibliotecario di Ateneo, aggiornato nel 2019, e si realizza nelle seguenti strutture:

- Centro di Ateneo per le Biblioteche: coordina, amministra e cura lo sviluppo dei servizi bibliotecari, promuove la cooperazione nazionale e internazionale, anche mediante convenzioni con altre Istituzioni o Atenei, gestisce i servizi amministrativi e le acquisizioni centralizzate;
- Biblioteca Digitale: insieme organizzato delle risorse e dei servizi bibliotecari digitali ai quali l'utente può accedere da remoto;
- Poli Bibliotecari: strutture organizzative che raggruppano Biblioteche e fondi librari o documentali, sulla base di omogeneità disciplinari e/o convenienze logistiche; hanno funzione di coordinarne gli sviluppi, le attività, i servizi e le acquisizioni;
- Biblioteche Centrali: hanno la funzione istituzionale di supportare la ricerca e la didattica negli ambiti disciplinari di interesse mediante la selezione, l'acquisizione, la conservazione, la catalogazione, l'incremento e la diffusione della relativa produzione scientifica. Le Biblioteche Centrali possono essere articolate in più sedi;
- Biblioteche disciplinari: sono le Biblioteche che, per motivi logistici, non sono immediatamente aggregabili in una Biblioteca Centrale. Tali Biblioteche hanno la funzione istituzionale di supportare la didattica e la ricerca negli ambiti disciplinari specifici.

b) Sono organi del Sistema con funzioni di indirizzo:

- il Comitato Tecnico Scientifico del CAB (CTS);
- la/il Presidente del CTS che è Prorettrice/Prorettore al patrimonio artistico, Musei e Biblioteche;
- le Commissioni di Polo;
- le Commissioni di Biblioteca, Centrali e Disciplinari.

c) Biblioteche di conservazione e Sezioni documentali speciali

La Biblioteca dell'Orto Botanico, la Biblioteca medica "Vincenzo Pinali" - Sezione antica e altre Sezioni documentali speciali possedute da strutture e Centri dell'Università di Padova hanno un patrimonio librario antico, raro e di pregio. Per questo motivo sono considerate Biblioteche con servizi specifici, differenziati rispetto alle altre Biblioteche del Sistema.

3. Utenti del Sistema Bibliotecario di Ateneo

Sono utenti del Sistema Bibliotecario coloro che usano i suoi servizi, spazi e strumenti, fisici e digitali. L'utenza del Sistema Bibliotecario di Ateneo è distinta in:

- a) Utenza istituzionale: le studentesse e gli studenti regolarmente iscritti, le professoresse e i professori, le ricercatrici e i ricercatori, il personale tecnico-amministrativo dell'Ateneo; tutti coloro che abbiano un rapporto formale di lavoro, ricerca o didattica con l'Ateneo. Gli utenti e le utenti istituzionali in possesso di un indirizzo di posta elettronica "nome.cognome@unipd.it" o "nome.cognome@studenti.unipd.it" accedono a tutti i servizi digitali del Sistema Bibliotecario.
- b) Utenza esterna (d'ora in avanti: utenza ospite): tutti coloro che non rientrano nell'utenza istituzionale e che siano maggiorenni. Utenti minorenni possono accedere alle strutture soltanto per specifiche occasioni di divulgazione culturale organizzate dalle Biblioteche, previa autorizzazione dei genitori o di chi esercita la responsabilità genitoriale.
- Gli utenti e le utenti ospiti possono accedere ai servizi del Sistema Bibliotecario specificati al successivo punto 6 [richiedendo la tessera a loro riservata](#) presso una delle Biblioteche dell'Ateneo. La tessera ha il costo di 1 Euro e una durata triennale.

4. La relazione con l'utente

Il Sistema Bibliotecario acquisisce periodicamente la valutazione dell'utenza circa la qualità dei servizi erogati e incoraggia ogni utente a esprimere il proprio punto di vista sui servizi bibliotecari con la finalità di promuovere un processo di miglioramento continuo.

Per questo fine sono disponibili diversi canali di comunicazione:

- contatto di persona, telefonico o altro idoneo sistema di messaggistica (per esempio: chat, social network) con la/il referente del servizio che darà risposta immediata compatibilmente con il tema proposto;
- contatto di persona, telefonico, via e-mail o lettera, con la Direttrice o il Direttore della Biblioteca/del Polo che darà risposta immediata, compatibilmente con il tema proposto, o al massimo entro 5 giorni lavorativi;
- [modulo online del Servizio Aiuto](#) che prenderà in carico la richiesta entro 3 giorni lavorativi;
- modulo di Suggerimenti/Reclami online e cartaceo disponibile nei siti web e presso le sedi fisiche delle singole Biblioteche, a cui verrà data risposta entro 5 giorni lavorativi;
- e-mail o lettera alla [Direttrice/al Direttore del Centro di Ateneo per le Biblioteche](#) a cui verrà data risposta entro 25 giorni lavorativi;
- i questionari sul grado di soddisfazione dell'utente, che possono essere periodici o contestuali allo specifico servizio;
- come per tutti i servizi dell'Ateneo, è possibile inviare e-mail o lettera all'[Ufficio Relazioni con il Pubblico \(URP\)](#) a cui verrà data risposta entro 30 giorni lavorativi.

Il Sistema si impegna a comunicare all'utenza:

- informazioni esaustive e tempestive relative all'accessibilità, agli orari di apertura delle Biblioteche e all'erogazione dei servizi tramite personale bibliotecario professionalizzato, materiale informativo cartaceo, siti web e altri canali istituzionali, social network disponibili;
- l'analisi dei dati, raccolti dai questionari sul grado di soddisfazione dell'utenza, pubblicata sul [portale web istituzionale](#) entro 6 mesi dalla loro raccolta.

5. Impegni del Sistema Bibliotecario di Ateneo

Il Sistema Bibliotecario garantisce il proprio impegno per il miglioramento continuo della qualità dei servizi che si concretizza nelle seguenti azioni:

- rispondere alle necessità della ricerca, della didattica e della Terza Missione mantenendo ed incrementando il patrimonio di risorse bibliografiche e garantendo un costante aggiornamento, nei limiti delle disponibilità di finanziamento e della politica delle acquisizioni approvata dalle Commissioni di Biblioteca e di Polo;
- rispettare gli standard riportati nelle schede dei servizi;
- comunicare con tempestività ogni variazione di servizio nei siti web, in altri canali istituzionali e nei social network disponibili;
- offrire all'utente un ambiente accogliente con il supporto di personale efficiente, professionale e cortese;
- coltivare una relazione positiva e collaborativa con gli utenti e le utenti, anche attraverso questionari mirati, per assicurare un confronto continuo sui servizi resi e pianificare le necessarie evoluzioni;
- gestire i reclami e le segnalazioni al fine di migliorare e monitorare la qualità dei servizi;
- rispettare il Regolamento generale per la protezione dei dati personali 2016/679 (General Data Protection Regulation o GDPR) mettendo in campo, in accordo con l'Ateneo, tutti gli accorgimenti necessari;
- mantenere ed incrementare l'innovazione tecnologica nei servizi bibliotecari.

6. Schede dei servizi del Sistema Bibliotecario di Ateneo

a. I servizi delle Biblioteche

- SPAZI DI LETTURA E RISPETTO DELL'ACCESSIBILITÀ
- ACCOGLIENZA E ORIENTAMENTO
- RIPRODUZIONE E STAMPA DOCUMENTI
- PRESTITO LOCALE
- PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO
- FORNITURA DI DOCUMENTI IN COPIA ALL'UTENZA DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO
- FORNITURA DI DOCUMENTI IN COPIA ALLE BIBLIOTECHE ESTERNE
- CONSULENZA BIBLIOGRAFICA
- LABORATORI DI FORMAZIONE
- ACQUISIZIONE E MESSA A DISPOSIZIONE DEI DOCUMENTI BIBLIOGRAFICI

b. I servizi della Biblioteca Digitale

- ACCESSO A RISORSE E SERVIZI
- SUPPORTO ONLINE
- ARCHIVIO ISTITUZIONALE RESEARCH DATA UNIPD
- ARCHIVIO ISTITUZIONALE PHAIDRA

SPAZI DI LETTURA E RISPETTO DELL'ACCESSIBILITÀ

Il Sistema Bibliotecario si impegna ad attrezzare e rendere confortevoli gli spazi destinati alle Biblioteche per consultare le risorse informative, studiare, incontrare altre persone, nei limiti delle risorse assegnate e dei vincoli derivanti dalle norme sulla sicurezza.

L'accesso è gestito da personale identificabile tramite cartellino di riconoscimento.

L'accesso alle sale di lettura e agli spazi di consultazione avviene, di norma, previa prenotazione effettuata tramite specifica app o da sito web dedicato.

Nelle Biblioteche con controllo degli accessi automatizzato o in orario serale l'utente istituzionale deve essere munito della tessera di Ateneo, l'utente ospite dell'apposita tessera. Particolare attenzione viene posta affinché sia garantita la possibilità di fruire dei servizi alle persone con disabilità motoria o di qualunque altro genere; viene garantito il massimo impegno nell'abbattimento delle barriere architettoniche; nel caso in cui esse siano ineliminabili il personale è a disposizione per facilitare la fruizione del servizio.

Le modalità di accesso per le persone con disabilità sono indicate nei siti web delle Biblioteche. Al momento della redazione di questo documento non sono accessibili la sede centrale della Biblioteca Centrale di Ingegneria (via Loredan, 20) e la sede di Diritto Internazionale della Biblioteca Centrale di Giurisprudenza (via Anghinoni, 3).

UTENTI

Utenti istituzionali

Utenti ospiti

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Responsabile di Biblioteca

ACCESSIBILITÀ

È garantito un orario di apertura minimo dal lunedì al giovedì di 9 ore giornaliere, di norma dalle ore 9.00 alle 18.00, e il venerdì di 5 ore, dalle ore 9.00 alle 14.00 in tutte [le Biblioteche in elenco](#). Alcune Biblioteche specificate in elenco sono aperte con orario prolungato serale e festivo.

Nei mesi estivi e durante le festività gli orari possono subire variazioni.

Sono garantiti adeguata e chiara segnaletica all'interno delle Biblioteche e l'accesso diretto agli scaffali, tranne che nei depositi dove, per motivi di sicurezza, il prelievo del materiale è effettuato dal personale su richiesta dell'utente.

Standard minimo previsto: rispetto dell'orario minimo garantito nel 90% delle Biblioteche indicate in elenco [Indicatore: numero di Biblioteche che hanno effettivamente adottato almeno l'orario di apertura minimo/numero totale di Biblioteche che hanno dichiarato di garantire l'orario di apertura minimo; fonte del dato: sezione [Mappa e Orari](#) del portale web].

TEMPESTIVITÀ

Le chiusure programmate sono comunicate con un anticipo di almeno 10 giorni lavorativi; ogni altra

chiusura dovuta a cause imprevedibili sarà comunicata tempestivamente nel sito web della Biblioteca interessata, sui canali social e tramite la app di prenotazione in uso.

TRASPARENZA

È garantito l'aggiornamento delle informazioni attraverso i siti web istituzionali, gli avvisi in Biblioteca e gli strumenti di social network disponibili.

EFFICACIA

Il Sistema Bibliotecario si impegna ad ottenere la soddisfazione dell'utenza, a monitorarla con questionario annuale e a dare riscontro a quanto suggerito o richiesto nei siti web istituzionali delle singole Biblioteche.

Standard minimo previsto: livello medio di soddisfazione per gli orari di apertura e gli spazi maggiore o uguale a 4,2 riportato ad una scala da 1 a 6.

ACCOGLIENZA E ORIENTAMENTO

Il Sistema Bibliotecario si impegna a fornire con professionalità e cortesia, durante l'intero orario di apertura, le informazioni necessarie per utilizzare al meglio i servizi bibliotecari offerti.

UTENTI

Utenti istituzionali

Utenti ospiti

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Responsabile di Biblioteca

ACCESSIBILITÀ

Il servizio è garantito con continuità durante l'intero orario di apertura della Biblioteca.

TEMPESTIVITÀ

La risposta è di norma immediata. Qualora la risposta richieda degli approfondimenti, l'utente sarà ricontattato entro il giorno lavorativo successivo.

TRASPARENZA

È garantito l'aggiornamento delle informazioni attraverso i siti web istituzionali, gli avvisi in Biblioteca e gli strumenti di social network disponibili.

EFFICACIA

Il Sistema Bibliotecario si impegna a garantire la soddisfazione dell'utenza, a monitorarla con questionario annuale e a dare riscontro a quanto suggerito o richiesto nei siti web istituzionali delle singole Biblioteche.

Standard minimo previsto: livello medio di soddisfazione per la cortesia, la disponibilità e la capacità di dare informazioni del personale maggiore o uguale a 4,2, riportato ad una scala da 1 a 6.

RIPRODUZIONE E STAMPA DOCUMENTI

Il Sistema Bibliotecario si impegna a mettere a disposizione strumenti adeguati per la riproduzione e la stampa di materiale personale e di materiale bibliografico delle Biblioteche, nel rispetto della legge vigente sul diritto d'autore e delle licenze in atto.

Sono esclusi dal servizio di fotocopiatura: volumi antichi e di pregio, manoscritti, grandi formati, spartiti e partiture musicali, fotografie, materiale in cattivo stato di conservazione.

La riproduzione è consentita nel rispetto delle norme vigenti in materia di tutela del diritto d'autore (Legge 22 aprile 1941, n. 633 e successive modificazioni) che autorizzano la fotocopiatura fino al 15% di ciascun libro o fascicolo di rivista, per uso personale e a scopo di studio. Il servizio è self-service e tariffato ed è accessibile tramite un badge multifunzione, fornito dall'Ateneo all'utenza istituzionale o acquistabile in Biblioteca per l'utenza ospite. Un centro copie con operatore e orario indipendente è presente in alcune strutture il cui elenco aggiornato è reperibile alla pagina [Riproduzione e Stampa](#) del portale web SBA.

Il Sistema Bibliotecario si impegna a informare l'utenza delle possibilità offerte dalle disposizioni di legge vigenti per le riproduzioni di beni bibliografici, sia fisici che digitali, nel rispetto della conservazione del materiale e delle prerogative del diritto d'autore.

In particolare, si ricorda che per le sole attività di studio, ricerca, libera manifestazione del pensiero o espressione creativa, promozione della conoscenza del patrimonio culturale svolte senza scopo di lucro l'utente è libero di utilizzare mezzi propri adeguati (apparecchi fotografici, smartphone, tablet) per riprodurre il materiale.

UTENTI

Utenti istituzionali

Utenti ospiti

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Responsabile di Biblioteca

ACCESSIBILITÀ

Il servizio self-service è garantito con continuità durante l'orario di apertura della Biblioteca salvo rallentamenti della rete Internet o eventuali guasti degli apparati tecnici. Per assistenza rivolgersi al personale della Biblioteca.

Standard minimo previsto: 90% dell'orario di apertura [Indicatore: ore d'interruzione completa del servizio per struttura nell'anno/ore totali di erogazione del servizio; fonte del dato: Settore processi di acquisizione del Sistema Bibliotecario].

TEMPESTIVITÀ

La risposta è immediata.

TRASPARENZA

Le modalità di accesso al servizio e i costi sono pubblicati sul sito web del fornitore e sul [portale web](#)

istituzionale. Depliant esplicativi sono disponibili nelle aree dedicate. È garantito l'aggiornamento delle informazioni attraverso i siti web istituzionali e del fornitore.

EFFICACIA

Il Sistema Bibliotecario si impegna a garantire la soddisfazione dell'utenza, a monitorarla con questionario annuale e a dare riscontro a quanto suggerito o richiesto nei siti web istituzionali delle singole Biblioteche.

Standard minimo previsto: livello medio di soddisfazione per il servizio riproduzione maggiore o uguale a 4,2, riportato ad una scala da 1 a 6.

PRESTITO LOCALE

Il Sistema Bibliotecario si impegna a favorire l'utilizzo del materiale documentario da parte dell'utenza promuovendo e agevolando il prestito con i tempi e le modalità definiti nel [portale web istituzionale](#).

Per ragioni connesse alla tutela del materiale o alla sua particolare tipologia, alcuni esemplari sono esclusi dal prestito.

Le Biblioteche provvedono a segnalare questa esclusione tramite il [catalogo online GalileoDiscovery](#): i materiali totalmente esclusi dal prestito sono evidenziati dalla voce "non prestabile" visibile nella descrizione completa del record. Altre condizioni o limiti legati a materiale particolare sono riportate nella descrizione della localizzazione di copia.

È previsto anche il prestito digitale di libri in formato elettronico, ove consentito dalle piattaforme editoriali.

Per il personale docente, di ricerca e tecnico-amministrativo; per le studentesse e gli studenti con disabilità; per le studentesse e gli studenti utenti della Biblioteca Centrale di Agripolis (Legnaro), della Biblioteca Chiereghin di Treviso e della Biblioteca di Tecnica e Gestione dei Sistemi Industriali (Vicenza), è previsto il [servizio di prestito intrateneo](#) che consente di ricevere presso la propria Biblioteca di riferimento i libri collocati nelle Biblioteche del Sistema Bibliotecario di Ateneo.

Per tutte le altre e tutti gli altri utenti dell'Ateneo il [servizio di prestito intrateneo](#) è limitato al materiale documentario delle Biblioteche di Agripolis (Legnaro), Chiereghin di Treviso e di Tecnica e Gestione dei Sistemi Industriali (Vicenza).

Il materiale bibliografico collocato presso il NAL – Nuovo Archivio di Legnaro è escluso dal servizio di prestito intrateneo e può essere ritirato solo presso la Biblioteca proprietaria.

UTENTI

Utenti istituzionali

Utenti ospiti

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Responsabile di Biblioteca

ACCESSIBILITÀ

Il servizio è garantito con continuità durante l'intero orario di apertura della Biblioteca. Prenotazione di libri a prestito e rinnovi possono essere richiesti presso il servizio di accoglienza delle Biblioteche durante l'intero orario di apertura. I servizi di prenotazione e rinnovo del prestito sono inoltre disponibili online autenticandosi in [GalileoDiscovery](#).

L'utenza autorizzata può richiedere il prestito intrateneo:

- via e-mail
- di persona al servizio di accoglienza di una delle Biblioteche dello SBA utilizzando l'apposito modulo.

Standard minimo previsto 95% dei casi. [Indicatore: ore d'interruzione del gestionale Alma nell'anno/ore totali di erogazione del servizio; fonte del dato: Servizio automazione gestionale biblioteche del Settore

Biblioteca Digitale e progetti internazionali].

TEMPESTIVITÀ

La risposta è immediata dal momento in cui, prelevato il materiale documentario dallo scaffale, l'utente arriva al servizio accoglienza della Biblioteca o, dove presente, alla postazione di autoprestito.

Per i volumi conservati a scaffale chiuso o in altre sedi i tempi di recupero/prestito del materiale possono variare.

TRASPARENZA

Le persone che hanno volumi in prestito sono avvisate con e-mail prima della scadenza del prestito per permettere il rinnovo, che è possibile se il documento non è già stato prenotato da altre persone. Dopo la scadenza sono previsti solleciti via e-mail per chi non abbia ancora restituito il prestito.

Tempi e modalità del servizio di prestito sono uniformi per tutte le Biblioteche del Sistema. La tabella con le condizioni del prestito è disponibile sul [portale web](#) del Sistema Bibliotecario di Ateneo.

EFFICACIA

Il Sistema Bibliotecario si impegna a garantire la soddisfazione dell'utenza, a monitorarla con questionario annuale e a dare riscontro a quanto suggerito o richiesto nei siti web istituzionali delle singole Biblioteche.

Standard minimo previsto: livello medio di soddisfazione del servizio di prestito maggiore o uguale a 4,2, riportato ad una scala da 1 a 6.

PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO

presso:

Biblioteca di Scienze Statistiche
via C. Battisti, 241-243
tel. 049 8274105
ill@stat.unipd.it

Il Sistema Bibliotecario riconosce l'importanza strategica della cooperazione tra Biblioteche al fine di favorire le attività di studio e ricerca, quindi si impegna a:

- 1) chiedere in prestito ad altre Biblioteche italiane e straniere i libri che non sono presenti nelle Biblioteche situate nel comune di Padova o nelle Biblioteche situate nel territorio comunale delle sedi decentrate dell'Ateneo presso le quali si sia rivolta l'utenza;
- 2) fornire in prestito ad altre Biblioteche italiane e straniere i libri delle Biblioteche dell'Ateneo.

Il servizio è gestito dall'Ufficio Centrale per il Prestito Interbibliotecario (UCPI) nel rispetto di norme e procedure come indicato nel [sito web del servizio](#).

Il servizio prevede per tutta l'utenza il rimborso delle spese sostenute e, per utenti ospiti, un costo aggiuntivo di 3 euro a volume da versare al momento della richiesta.

Il Sistema Bibliotecario mette a disposizione dell'utenza vari metodi di pagamento: in contanti, tramite POS, con la procedura PagoPA, con addebito su fondi di ricerca per il personale docente o, nel caso di Enti/Biblioteche, su giroconto con Banca d'Italia.

UTENTI

Utenti istituzionali

Utenti ospiti

Biblioteche ed Enti culturali e di ricerca esterni al comune di Padova.

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Responsabile [Ufficio Centrale per il Prestito Interbibliotecario \(U.C.P.I.\)](#)

ACCESSIBILITÀ

- 1) Prestito richiesto a Biblioteche o Enti culturali e di ricerca esterni al comune di Padova

Richiesta

Per richiedere libri non posseduti dal Sistema Bibliotecario:

- utenti istituzionali devono compilare il modulo disponibile in rete.
- utenti ospiti devono presentare la richiesta (modulo M04) al servizio accoglienza della Biblioteca di Scienze statistiche che ospita l'UCPI. È richiesto il pagamento anticipato di 3 euro per ogni libro, indipendentemente dall'esito della richiesta.

Ritiro e restituzione dei libri

Ad eccezione di chi è autorizzato a utilizzare il prestito interbibliotecario intrateneo, l'utente ritira e restituisce i volumi richiesti presso la sede UCPI.

Per tutti, al ritiro dei volumi è previsto il rimborso delle spese sostenute.

2) Prestito fornito a Biblioteche o Enti culturali e di ricerca esterni al Comune di Padova

La richiesta, completa dei riferimenti bibliografici e della collocazione, può essere inviata all'UCPI per e-mail o lettera, oppure alla Biblioteca che possiede il libro tramite SBN ILL, e-mail, lettera.

Salvo il caso in cui sia in vigore un accordo di reciprocità gratuita, alle Biblioteche esterne può essere richiesto il rimborso delle spese sostenute al ricevimento del materiale.

TEMPESTIVITÀ

1) Le richieste di prestito presentate da utenti istituzionali e ospiti verso Biblioteche esterne vengono inviate entro 2 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta completa di tutti i dati necessari.

Standard minimo previsto 80% [Indicatore: numero di richieste ricevute nell'anno e inviate alla Biblioteca esterna entro 2 giorni lavorativi/numero totale di richieste ricevute nell'anno; fonte del dato: monitoraggio interno UCPI].

La disponibilità del documento è comunicata con e-mail entro 1 giorno lavorativo dall'arrivo dello stesso documento all'UCPI o presso la propria Biblioteca di riferimento.

2) Alle richieste di prestito pervenute da Biblioteche o Enti esterni viene data risposta entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta completa di tutti i dati necessari.

TRASPARENZA

Le modalità di erogazione del servizio sono pubblicate sul [portale web istituzionale](#). È garantito l'aggiornamento delle informazioni online.

EFFICACIA

Il Sistema Bibliotecario si impegna a garantire la soddisfazione dell'utenza, a monitorarla con questionario annuale e a dare riscontro a quanto suggerito o richiesto nei siti web istituzionali delle singole Biblioteche.

Standard minimo previsto: livello medio di soddisfazione del servizio di recupero di libri/articoli da altre Biblioteche maggiore o uguale a 4,2, riportato ad una scala da 1 a 6.

FORNITURA DI DOCUMENTI IN COPIA ALL'UTENZA DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEEO

Il Sistema Bibliotecario, per favorire le attività di studio e ricerca dell'utente, si impegna a fornire copia di articoli di riviste e parti di libri, nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore e dei contratti di licenza sottoscritti con gli editori, nelle seguenti forme:

- 1) fornitura di copia cartacea di documenti non posseduti dal Sistema Bibliotecario [o collocati presso il NAL \(come indicato alla pagina web del servizio\)](#);
- 2) fornitura intrateneo di copia scansionata di documenti cartacei posseduti dal Sistema Bibliotecario, riservata al personale docente, di ricerca, tecnico-amministrativo e alle studentesse e gli studenti utenti della Biblioteca Centrale di Agripolis (Legnaro), della Biblioteca Chierighin di Treviso e della Biblioteca di Tecnica e Gestione dei Sistemi Industriali (Vicenza), nonché a studentesse e studenti con disabilità.

Per tutte le altre studentesse e tutti gli altri studenti dell'Ateneo il servizio intrateneo è limitato al materiale documentario delle Biblioteche di Agripolis (Legnaro), Chierighin di Treviso e di Tecnica e Gestione dei Sistemi Industriali (Vicenza).

Il servizio può prevedere un rimborso spese per l'utenza istituzionale; è a pagamento per utenti ospiti.

UTENTI

Utenti istituzionali
Utenti ospiti

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Responsabile di Biblioteca

ACCESSIBILITÀ E TEMPESTIVITÀ

1) Fornitura all'utenza istituzionale e ospite di documenti non posseduti dal Sistema Bibliotecario:

- l'utenza istituzionale può inoltrare la richiesta utilizzando il [servizio online NILDE](#);
- l'utenza ospite può presentare la richiesta al servizio accoglienza della Biblioteca nei giorni feriali, durante l'orario di apertura mattutino e pomeridiano; è richiesto un rimborso anticipato dei costi del servizio di 3 euro per articolo, indipendentemente dall'esito della richiesta. Nel recupero dei documenti viene privilegiata la modalità gratuita del reciproco scambio tra Biblioteche; qualora non sia praticabile, sarà richiesto all'utente preventivo impegno a sostenere le spese necessarie.

La richiesta, completa dei dati necessari, viene inoltrata dalla Biblioteca entro 3 giorni lavorativi.

Entro 1 giorno lavorativo dall'arrivo del documento la Biblioteca invia all'utente la comunicazione della disponibilità delle stampe, che si potranno ritirare entro 30 giorni.

2) Fornitura intrateneo all'utenza autorizzata di documenti posseduti dal Sistema Bibliotecario.

Il servizio è riservato al personale docente, di ricerca, tecnico-amministrativo e alle studentesse e gli studenti utenti della Biblioteca Centrale di Agripolis (Legnaro), della Biblioteca Chierighin di Treviso e della

Biblioteca di Tecnica e Gestione dei Sistemi Industriali (Vicenza), nonché a studentesse e studenti con disabilità. La richiesta è inviata alla propria Biblioteca di riferimento utilizzando il [servizio online NILDE](#).

La richiesta, completa dei dati necessari, viene inoltrata dalla Biblioteca entro 3 giorni lavorativi.

L'utente riceve la copia del documento scansionato entro 1 giorno lavorativo dall'arrivo in Biblioteca.

Standard minimo previsto: 80% dei casi [Indicatore: numero di richieste ricevute nell'anno inoltrate entro tre giorni lavorativi alla Biblioteca fornitrice/numero totale di richieste ricevute nell'anno; fonte del dato: NILDE].

TRASPARENZA

Le modalità del servizio sono pubblicate nel sito web di ciascuna Biblioteca.

È garantito l'aggiornamento delle informazioni attraverso i siti web istituzionali.

EFFICACIA

Il Sistema Bibliotecario si impegna a garantire la soddisfazione dell'utenza, a monitorarla con questionario annuale e a dare riscontro a quanto suggerito o richiesto nei siti web istituzionali delle singole Biblioteche.

Standard minimo previsto: livello medio di soddisfazione del servizio di recupero di libri/articoli da altre Biblioteche maggiore o uguale a 4,2, riportato ad una scala da 1 a 6.

FORNITURA DI DOCUMENTI IN COPIA ALLE BIBLIOTECHE ESTERNE

Il Sistema Bibliotecario si impegna a fornire a Biblioteche esterne copia di propri articoli di riviste e parti di libri, nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore e delle licenze in atto.

UTENTI

Biblioteche, Enti culturali e di ricerca italiani e stranieri esterni al Sistema Bibliotecario di Ateneo.

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Responsabile di Biblioteca

ACCESSIBILITÀ E TEMPESTIVITÀ

Richiesta

- per le Biblioteche della rete NILDE: tramite NILDE;
- per le Biblioteche della rete SBN che lo utilizzino: tramite [ILL SBN](#);
- per le altre Biblioteche: invio della richiesta per e-mail alla Biblioteca che possiede il documento.

Viene privilegiata la modalità dello scambio reciproco tra Biblioteche; qualora non fosse praticabile, viene chiesto un rimborso spese di 4 euro per articolo. Il rimborso, richiesto solo in caso di risposta positiva, deve essere effettuato in anticipo, preferibilmente con Voucher IFLA o, in via alternativa, attraverso le procedure di pagamento pubblicate alla [pagina di riferimento del portale web SBA](#).

L'invio dei documenti avviene mediante trasmissione elettronica con sistemi sicuri che eliminano il file dopo la stampa.

Il tempo di evasione dal ricevimento della richiesta completa di tutti i dati necessari è di 5 giorni lavorativi.

Standard minimo previsto: 80% dei casi [Indicatore: numero di richieste ricevute nell'anno evase entro tre giorni lavorativi/numero totale di richieste evase nell'anno; fonte del dato: statistiche NILDE].

TRASPARENZA

Le modalità del servizio sono pubblicate nel sito web di ciascuna Biblioteca. È garantito l'aggiornamento delle informazioni attraverso i siti web istituzionali.

EFFICACIA

Il Sistema Bibliotecario si impegna a garantire la soddisfazione dell'utenza, a monitorarla con questionario annuale e a dare riscontro a quanto suggerito o richiesto nei siti web istituzionali delle singole Biblioteche.

Standard minimo previsto: livello medio di soddisfazione del servizio di recupero di libri/articoli da altre Biblioteche maggiore o uguale a 4,2, riportato ad una scala da 1 a 6.

CONSULENZA BIBLIOGRAFICA

Il Sistema Bibliotecario si impegna a fornire un servizio di supporto alla ricerca bibliografica mirato a garantire una consulenza personalizzata sull'utilizzo delle risorse della Biblioteca e sul reperimento di bibliografia scientifica.

Il servizio di ricerca bibliografica con la produzione di bibliografie specialistiche è fornito su prenotazione e di norma gratuitamente. Il servizio può essere erogato a distanza con sistemi di videoconferenza, per telefono o posta elettronica.

Ricerche bibliografiche di particolare ampiezza e/o complessità possono essere sottoposte a tariffa.

UTENTI

Utenti istituzionali

Utenti ospiti

Enti e Aziende con specifica convenzione.

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Responsabile di Biblioteca

ACCESSIBILITÀ

Le richieste possono essere inoltrate:

- via e-mail o con apposito modulo on line;
- al servizio accoglienza della Biblioteca durante l'orario di apertura.

TEMPESTIVITÀ

La richiesta viene presa in carico entro 1 giorno lavorativo dal ricevimento della stessa completa di tutti i dati necessari. Salvo richieste di particolare ampiezza e/o complessità, il servizio viene fornito entro 5 giorni lavorativi.

TRASPARENZA

Le modalità di erogazione del servizio sono pubblicate nel sito web della Biblioteca. È garantito l'aggiornamento delle informazioni attraverso i siti web istituzionali e i social network disponibili.

EFFICACIA

Il Sistema Bibliotecario si impegna a garantire la soddisfazione dell'utenza, a monitorarla con questionario annuale e a dare riscontro a quanto suggerito o richiesto nei siti web istituzionali delle singole Biblioteche.

Standard minimo previsto: livello medio di soddisfazione del servizio consulenza bibliografica maggiore o uguale a 4,2, riportato ad una scala da 1 a 6.

LABORATORI DI FORMAZIONE

Il Sistema Bibliotecario si impegna ad organizzare laboratori in presenza o a distanza sull'uso di strumenti e risorse per la ricerca bibliografica. I laboratori possono essere organizzati con diversi livelli di approfondimento.

Il Sistema Bibliotecario, inoltre, mette a disposizione risorse e strumenti di formazione sulla [piattaforma di e-learning di Ateneo](#).

UTENTI

Utenti istituzionali

Utenti ospiti

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Responsabile di Biblioteca

ACCESSIBILITÀ

Ogni Polo Bibliotecario e Biblioteca Centrale si impegnano ad organizzare almeno 4 laboratori a iscrizione libera nell'arco dell'anno accademico che verranno attivati con almeno 3 iscritti.

Laboratori personalizzati possono essere organizzati su richiesta dei docenti e dei loro collaboratori. Il calendario e l'iscrizione ai laboratori sono gestiti tramite una [piattaforma gestionale](#).

Standard minimo previsto: 90% [Indicatore: numero di Poli Bibliotecari che hanno organizzato almeno due laboratori a iscrizione libera nell'anno con almeno tre iscritti/numero totale di Poli Bibliotecari].

TEMPESTIVITÀ

Il calendario dei laboratori viene pubblicato con almeno 10 giorni di anticipo.

L'annullamento di un laboratorio per cause imprevedibili viene comunicato tempestivamente agli iscritti tramite telefonata o e-mail e segnalato tramite i social network disponibili.

TRASPARENZA

È garantito l'aggiornamento delle informazioni attraverso i siti web istituzionali.

EFFICACIA

Il Sistema Bibliotecario si impegna a garantire la soddisfazione dell'utenza, a monitorarla con questionario che viene somministrato ai partecipanti al termine del laboratorio e a dare riscontro a quanto suggerito o richiesto nei siti web istituzionali delle singole Biblioteche.

Standard minimo previsto: livello medio di soddisfazione del servizio maggiore o uguale a 4,2 su scala da 1 a 6.

ACQUISIZIONE E MESSA A DISPOSIZIONE DEI DOCUMENTI BIBLIOGRAFICI

Il Sistema Bibliotecario si impegna ad acquisire le risorse bibliografiche fisiche e digitali necessarie alle attività di ricerca e didattica con particolare attenzione ai testi adottati nelle bibliografie degli insegnamenti che sono segnalati in catalogo e collegati direttamente alla pagina web di Ateneo dedicata ai programmi di insegnamento. Le acquisizioni avvengono nei limiti delle disponibilità di finanziamento e della politica dello sviluppo delle collezioni approvata dalle Commissioni di Biblioteca e di Polo.

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo valuta proposte di donazione di materiale bibliografico che provengano da Enti e privati cittadini e si riserva di accettarle nella totalità o in parte in base all'interesse scientifico e/o alla disponibilità di spazi adeguati.

UTENTI

Utenti istituzionali: docenti, ricercatrici e ricercatori trasmettono richieste d'ordine; altra utenza istituzionale propone suggerimenti di acquisto.

Utenti ospiti possono proporre suggerimenti di acquisto.

La Biblioteca comunica via email al/alla proponente se il suo suggerimento è stato accolto e successivamente l'arrivo del volume di cui è stato richiesto l'acquisto.

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Responsabile di Biblioteca.

Per la stipula e gestione dei contratti d'appalto centralizzati: Responsabile Ufficio Acquisizioni, Contabilità e Monitoraggio

ACCESSIBILITÀ

Le richieste d'ordine e i suggerimenti d'acquisto possono essere inviati tramite il modulo online accessibile previa autenticazione su [GalileoDiscovery](#), oppure tramite email.

TEMPESTIVITÀ

Le richieste d'ordine, complete di tutti i dati necessari e approvate dagli organi competenti, vengono evase entro 5 giorni lavorativi. Il materiale librario cartaceo viene messo a disposizione sugli scaffali entro 5 giorni lavorativi dalla consegna in Biblioteca.

TRASPARENZA

Per l'utenza che abbia richiesto un acquisto, è garantito l'accesso alle informazioni sull'iter (ordine e collocazione) della risorsa bibliografica nel [catalogo online GalileoDiscovery](#).

EFFICACIA

Il Sistema Bibliotecario si impegna a monitorare la regolarità del servizio erogato e la soddisfazione dell'utente attraverso la percentuale dei reclami sul totale delle richieste evase. Riscontro a quanto suggerito o richiesto viene comunicato con modalità standard nei siti web istituzionali.

Standard minimo previsto: numero di reclami minore o uguale al 10% del totale delle richieste d'ordine pervenute.

BIBLIOTECA DIGITALE

ACCESSO A RISORSE E SERVIZI

CAB – Centro di Ateneo per le Biblioteche
Via Beato Pellegrino 28 - 35137 Padova
<http://bibliotecadigitale.cab.unipd.it>

La Biblioteca Digitale è l'insieme dei cataloghi, repertori, banche dati, periodici, collezioni di oggetti digitali, archivi e libri in formato elettronico che l'Ateneo seleziona, acquista, organizza e mette a disposizione dell'utenza. Il Sistema Bibliotecario si impegna a offrire un servizio il più possibile intuitivo e rapido per l'accesso a tutte le risorse elettroniche organizzate nella Biblioteca Digitale.

Il servizio viene garantito attraverso una pluralità di strumenti specializzati finalizzati alla ricerca, alla conservazione e alla localizzazione della documentazione. Il punto di accesso unificato a risorse e servizi della Biblioteca Digitale è fornito dal [portale web del Sistema Bibliotecario](#) e da [GalileoDiscovery](#).

UTENTI

Utenti istituzionali

Utenti ospiti

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Responsabile dell'Ufficio Biblioteca Digitale

ACCESSIBILITÀ

Le risorse e i servizi della Biblioteca Digitale sono accessibili da tutti i dispositivi in rete di Ateneo. L'accesso da remoto è garantito all'utenza istituzionale per mezzo del servizio Auth-proxy o attraverso Autenticazione con Single Sign-On (Shibboleth) 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana. I contenuti gratuiti o ad accesso aperto sono accessibili a ogni utente da qualsiasi postazione collegata ad Internet.

TEMPESTIVITÀ

L'accesso ai contenuti avviene in tempo reale, salvo rallentamenti della rete Internet. Eventuali interruzioni o malfunzionamenti delle risorse acquistate vengono immediatamente segnalati attraverso il portale web del Sistema Bibliotecario, sezione [News ed eventi](#).

Gli aggiornamenti dei servizi e dei rispettivi contenuti avvengono con continuità e regolarità. Le nuove risorse elettroniche acquisite dall'Ateneo vengono rese disponibili entro 5 giorni lavorativi e segnalate attraverso il portale web del Sistema Bibliotecario, sezione [News ed eventi](#).

TRASPARENZA

Le risorse e i servizi online per l'accesso e la consultazione della documentazione in formato elettronico e cartaceo vengono resi accessibili e fruibili attraverso il [portale web del Sistema Bibliotecario](#) e da [GalileoDiscovery](#).

Tutte le informazioni relative agli aggiornamenti o ad eventuali malfunzionamenti delle risorse e dei servizi

della Biblioteca Digitale vengono pubblicate sulla homepage del portale web del Sistema Bibliotecario, sezione [News ed eventi](#) e nelle pagine web dei servizi.

EFFICACIA

Il Sistema Bibliotecario si impegna a monitorare la soddisfazione dell'utenza a cadenza annuale utilizzando il questionario del progetto interateneo Good Practice e a fornire riscontro a quanto suggerito o richiesto con modalità standard nei siti istituzionali.

Standard minimo previsto: livello medio di soddisfazione per il servizio maggiore o uguale a 4,2, riportato ad una scala da 1 a 6. L'efficacia delle risorse elettroniche acquisite dall'Ateneo sarà inoltre monitorata attraverso i dati di utilizzo (consultazione e scarico) delle collezioni.

SUPPORTO ONLINE

Il Sistema Bibliotecario si impegna a organizzare e aggiornare l'informazione disponibile sul suo portale web.

Per avere supporto, l'utenza si può rivolgere al [servizio Aiuto](#) della Biblioteca Digitale oppure al personale delle Biblioteche.

UTENTI

Utenti istituzionali

Utenti ospiti

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Responsabile dell'Ufficio Biblioteca Digitale

ACCESSIBILITÀ

Il [portale web del Sistema Bibliotecario](#) è accessibile liberamente in rete 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana. Dalla homepage del portale si può accedere direttamente al [servizio Aiuto](#) attraverso cui l'utenza può inoltrare richieste di informazioni o segnalazioni di malfunzionamenti.

TEMPESTIVITÀ

Il portale web del Sistema Bibliotecario è aggiornato con continuità e regolarità.

Le richieste di supporto inviate al [servizio Aiuto](#) sono prese in carico entro 3 giorni lavorativi.

TRASPARENZA

La diffusione delle informazioni relative a risorse e servizi della Biblioteca Digitale viene garantita attraverso il [portale web del Sistema Bibliotecario](#).

Le notizie di interruzioni di servizio e malfunzionamenti delle risorse vengono pubblicate sulla homepage del portale, nella sezione [News ed eventi](#).

EFFICACIA

Standard minimo previsto: livello medio di soddisfazione per il servizio maggiore o uguale a 4,2, riportato ad una scala da 1 a 6.

ARCHIVIO ISTITUZIONALE RESEARCH DATA UNIPD

Il Sistema Bibliotecario offre a docenti, ricercatori e ricercatrici, collaboratori e collaboratrici alla ricerca riconosciuti dall'Ateneo [Research Data Unipd](#), un servizio per il deposito dei dati di ricerca, così come previsto dai mandati istituzionali e internazionali.

Gli amministratori dell'archivio garantiscono il controllo, la revisione e l'amministrazione dei metadati e del formato dei dataset depositati dagli autori. È garantito altresì il supporto al deposito tramite il [servizio Aiuto](#).

UTENTI

La consultazione dell'archivio è libera e aperta per tutti. Sono abilitati al deposito gli utenti e le utenti istituzionali.

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Responsabile dell'Ufficio Biblioteca Digitale

ACCESSIBILITÀ

L'archivio istituzionale Research Data Unipd è accessibile online 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana.

Per iniziare la procedura di deposito è necessario registrarsi tramite SSO.

TEMPESTIVITÀ

L'accesso alla procedura di auto-archiviazione dei contenuti avviene in tempo reale, salvo rallentamenti della rete Internet.

Eventuali sospensioni o malfunzionamenti del servizio vengono immediatamente segnalati attraverso il portale web del Sistema Bibliotecario, sezione [News ed eventi](#).

Le richieste di supporto inviate tramite il Servizio Aiuto vengono prese in carico entro 3 giorni lavorativi.

Il controllo, la revisione e l'amministrazione dei metadati e del formato dei dataset vengono attivati entro 5 giorni lavorativi dal deposito del lavoro effettuato dall'autore. In caso di esito positivo, la pubblicazione in Research Data Unipd è immediata.

TRASPARENZA

Tutte le informazioni relative agli aggiornamenti o a eventuali malfunzionamenti vengono pubblicate sulla homepage del portale web del Sistema Bibliotecario, sezione [News ed eventi](#).

EFFICACIA

Il Sistema Bibliotecario si impegna a garantire la soddisfazione dell'utenza e a monitorarla con questionario annuale. Un riscontro a quanto suggerito o richiesto verrà fornito nei siti web istituzionali.

ARCHIVIO ISTITUZIONALE PHAIDRA

Il Sistema Bibliotecario offre all'utenza dell'Ateneo e a quella delle istituzioni convenzionate con il CAB un servizio per l'archiviazione a lungo termine degli oggetti e delle collezioni digitali.

Il servizio prevede l'archiviazione a lungo termine degli oggetti digitali del patrimonio culturale dell'Ateneo di Padova e la loro valorizzazione e diffusione in un formato accessibile, interoperabile e riutilizzabile secondo la licenza d'uso applicata. È garantito il supporto tramite il [servizio Aiuto](#).

UTENTI

La consultazione dell'archivio è libera e aperta per tutti.

Sono abilitati all'archiviazione gli utenti e le utenti in possesso di un account rilasciato dagli amministratori del servizio previa richiesta attraverso il Servizio Aiuto.

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Responsabile dell'Ufficio Biblioteca Digitale

ACCESSIBILITÀ

L'archivio istituzionale Phaidra è accessibile online 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana.

TEMPESTIVITÀ

L'accesso alla procedura di archiviazione dei contenuti avviene in tempo reale, salvo rallentamenti della rete Internet.

Eventuali interruzioni o malfunzionamenti vengono immediatamente segnalati attraverso il portale web del Sistema Bibliotecario, sezione [News ed eventi](#).

Gli aggiornamenti dei servizi e dei rispettivi contenuti avvengono con continuità e regolarità.

Le richieste di supporto inviate tramite il Servizio Aiuto vengono prese in carico entro 3 giorni lavorativi. La pubblicazione degli oggetti depositati in PHAIDRA è immediata.

TRASPARENZA

Tutte le informazioni relative agli aggiornamenti o a eventuali malfunzionamenti vengono pubblicate sulla homepage del portale web del Sistema Bibliotecario, sezione [News ed eventi](#) e comunicate all'utenza autorizzata al deposito tramite mail.

EFFICACIA

Il Sistema Bibliotecario si impegna a garantire la soddisfazione dell'utenza e a monitorarla con questionario annuale. Un riscontro a quanto suggerito o richiesto verrà fornito nei siti web istituzionali.

7. Diritti e doveri dell'utente

Diritto all'informazione

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

Diritto all'accesso ai servizi

L'utente ha diritto ad accedere ai servizi nell'orario ufficialmente indicato. Eventuali riduzioni o limitazioni sono indicate con anticipo via web e in sede. Particolare attenzione viene posta affinché persone con disabilità siano garantite nella fruizione dei servizi.

Diritto alla stabilità del servizio

L'utente ha il diritto di fruire dei servizi con continuità e stabilità, compatibilmente con situazioni od obblighi esterni indipendenti dalla Biblioteca.

Diritto alla tranquillità nello studio

L'utente ha il diritto di studiare in un ambiente confortevole e tranquillo.

Diritto di conoscere lo stato del proprio rapporto con la Biblioteca

L'utente ha il diritto di ottenere tutte le informazioni relative al proprio rapporto con la Biblioteca, quali ad esempio: eventuali limitazioni nell'accesso ad alcuni servizi o sanzioni a seguito di inosservanza delle norme stabilite.

I dati personali forniti dall'utente sono utilizzati unicamente per l'espletamento dei servizi, nel rispetto della normativa vigente per la [tutela della privacy](#).

Diritto di proporre suggerimenti

L'utente ha il diritto di proporre suggerimenti sui servizi offerti utilizzando l'apposito [modulo online](#) o cartaceo, cui la Biblioteca deve dare risposte motivate.

Diritto di segnalare non conformità o disservizi

L'utente ha il diritto di presentare reclami per iscritto, utilizzando l'apposito [modulo online](#) o cartaceo, cui la Biblioteca deve dare risposte motivate.

Dovere del rispetto per l'istituzione

L'utente ha il dovere di rispettare le norme, i regolamenti e le finalità del Sistema Bibliotecario; si impegna a non forzare, per interessi personali o contingenti, le norme stabilite dall'istituzione.

Dovere del rispetto verso gli altri utenti e il personale

L'utente ha il dovere di trattare tutti con rispetto e di osservare il diritto degli altri utenti di avvalersi dei servizi offerti in un ambiente gradevole e accogliente, evitando modi e azioni che possano disturbare.

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

L'utente ha il dovere di avvalersi dell'infrastruttura di rete dell'Ateneo alle condizioni indicate dall'Ateneo per scopi leciti e motivazioni di natura didattico – scientifica; l'uso della rete deve essere improntato a comportamenti eticamente corretti e trasparenti, rispettosi di tutte le altre persone.

Dovere del rispetto per beni, attrezzature e attività delle Biblioteche

I beni librari devono essere trattati con cura sia nella consultazione in loco che nel prestito esterno; le attrezzature e gli spazi sono messi a disposizione come supporto alla fruizione dei servizi e devono essere utilizzati con senso di responsabilità; l'utente ha inoltre il dovere di informarsi sul loro corretto uso.

Qualora all'interno della Biblioteca siano organizzate attività in linea con la Terza Missione dell'Ateneo, l'utente ha il dovere di rispettarne lo svolgimento.

Al momento della presentazione della tesi di laurea, studentesse e studenti sono tenuti alla restituzione di tutti i volumi ottenuti in prestito.

Il mancato rispetto di impegni e doveri può [comportare delle sanzioni](#).

8. Relazione e impegni con i fornitori

L'Ufficio acquisizioni, contabilità e monitoraggio del CAB ha la finalità di organizzare e standardizzare i processi trasversali di acquisizione dei beni e dei servizi del Sistema Bibliotecario di Ateneo, di razionalizzare gli acquisti mediante l'aggregazione delle necessità di Biblioteche e Poli, di controllare la corretta esecuzione delle forniture.

La scelta dei fornitori di beni e servizi è operata nel rispetto della normativa sui contratti pubblici e dei principi di imparzialità e trasparenza tenendo conto sia delle necessità dell'utenza dei servizi bibliotecari sia della sostenibilità economica per le imprese.

La fornitura viene gestita secondo un principio di collaborazione con le ditte fornitrici di beni e servizi, nella convinzione che questa collaborazione possa accrescere la fiducia reciproca, ridurre i conflitti, favorire la proposta di soluzioni innovative che generino valore aggiunto nei servizi erogati all'utenza.

Il Sistema Bibliotecario nella gestione delle forniture e dei servizi appaltati si impegna a:

- individuare per ogni fornitura o servizio una persona di riferimento, che dovrà interfacciarsi con l'impresa e coordinare le strutture interne in modo da rendere più semplice e chiara l'interazione con il Sistema Bibliotecario stesso;
- informare tempestivamente le imprese che abbiano partecipato ad un'indagine di mercato del Sistema Bibliotecario inviando loro l'esito dell'indagine stessa;

- favorire l'integrazione operativa, possibilmente attraverso l'interscambio automatico di dati (EDI), fra i propri sistemi informativi e gestionali e quelli dei fornitori, in modo da ridurre per tutti il tempo e il lavoro necessario per inviare e processare ordini e fatture, ma anche comunicazioni, solleciti e reclami;
- porre particolare attenzione affinché il pagamento di tutte le fatture regolari avvenga entro il termine stabilito dalle norme o dai contratti. Nel caso la fornitura comporti l'emissione di una molteplicità di fatture, il Sistema Bibliotecario si impegna a individuare insieme con il fornitore la modalità più efficiente per il riscontro puntuale degli avvenuti pagamenti;
- considerare come fornitori anche i collaboratori non professionali (studenti con collaborazioni a tempo parziale) che svolgono attività di supporto ai servizi bibliotecari e garantire che il pagamento di quanto loro dovuto avvenga entro il termine, valido anche per tutte le altre forniture, di 30 giorni dalla fine della collaborazione.

9. Impegni per il futuro e progetti di miglioramento

- Proseguire l'attività di monitoraggio, verifica e revisione periodica della qualità dei servizi erogati applicando la logica del miglioramento continuo.
- Proseguire nell'attività di standardizzazione dei servizi del Sistema Bibliotecario.
- Consolidare il servizio di supporto agli autori e alle autrici Unipd nel processo di pubblicazione accademica, favorendo l'accesso aperto a dati e pubblicazioni attraverso il deposito della versione digitale del documento consentita dall'editore (pre print, post print, versione editoriale) nell'archivio istituzionale per le pubblicazioni, Padua Research Archive e dei relativi dataset in Research Data Unipd, così come previsto dai regolamenti e dalle policy dell'Ateneo.
- Riorganizzare gli spazi del Sistema Bibliotecario attraverso la costante revisione delle collezioni, l'accorpamento di alcune Biblioteche e la realizzazione di:
 - una nuova Biblioteca scientifica in via Marzolo;
 - una nuova Biblioteca di Scienze Sociali presso la ex Caserma Piave.
- Rafforzare la cooperazione con il territorio anche attraverso l'implementazione di iniziative sostenibili relative alla dimensione ambientale e a quella sociale in riferimento ai [target di pertinenza segnalati da IFLA](#) per gli obiettivi dell'Agenda 2030 dell'ONU.
- Operare per sviluppare i servizi e i contenuti della Biblioteca Digitale e mantenere un costante allineamento tra il processo di innovazione tecnologica e i processi di erogazione dei servizi del Sistema Bibliotecario.
- Promuovere e valorizzare il patrimonio culturale, storico e artistico del Sistema Bibliotecario.