



UNIVERSITÀ  
di **VERONA**

# Carta dei servizi Sistema Bibliotecario di Ateneo

Università di Verona

Versione del 28 agosto 2024



## SOMMARIO

PRESENTAZIONE DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO .....	3
1. I valori che ci guidano .....	3
2. Come siamo organizzati.....	3
2.1 Staff.....	3
2.2 Comunicazione e trasparenza .....	4
2.3 Accessibilità .....	4
3. Destinatari .....	4
SERVIZI .....	4
1. Per accedere ai servizi bibliotecari .....	4
1.1 Credenziali GIA .....	4
1.2 Accesso alle risorse bibliografiche da rete esterna .....	4
1.3 App per mobile .....	4
2. Strumenti e servizi per la ricerca e la consultazione .....	4
2.1 Portale Universe per la ricerca bibliografica .....	4
2.2 Informazioni e ricerche bibliografiche.....	5
2.3 Servizio fotocopie .....	5
Il servizio Fotocopie è disponibile nelle biblioteche Frinzi, Meneghetti, Santa Marta e Zanotto, solo per il patrimonio bibliografico dell'Ateneo. È riservato all'utenza istituzionale. ....	5
2.4 Video tutorial e guide per gli utenti .....	5
2.5 Prenotazione del posto in biblioteca.....	5
2.6 Leganto per le bibliografie degli insegnamenti .....	5
3. Prestiti e fornitura di documenti in riproduzione .....	5
3.1 Prestito .....	5
3.2 Servizi interbibliotecari.....	6
3.3 Proposte di acquisto .....	6
4. Formazione degli utenti.....	6
5. Biblioteche e terza missione.....	6
5.1 Comunicazione esterna e Social media .....	6
5.2 Biblioteche e territorio .....	6
QUALITÀ DEL SERVIZIO .....	6
1. I NOSTRI IMPEGNI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	6



2. L'alleanza con i nostri utenti.....	7
2.1 Ciò che garantiamo.....	7
2.2 Ciò che chiediamo per una proficua collaborazione .....	7
3. Monitoraggio e miglioramento della qualità dei servizi.....	7
4. Standard di qualità del servizio .....	8

## PRESENTAZIONE DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO

### *1. I VALORI CHE CI GUIDANO*

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno che il Sistema Bibliotecario stabilisce con l'utenza istituzionale e la cittadinanza tutta. Ne descrive i valori, la missione, i servizi, i fattori di qualità e rappresenta il punto di partenza per un dialogo costruttivo con il pubblico; il Sistema Bibliotecario agisce per un costante miglioramento, con il monitoraggio delle richieste e delle segnalazioni dell'utenza e con l'analisi periodica dei risultati raggiunti.

Il Sistema Bibliotecario è l'insieme coordinato della biblioteca centrale Arturo Frinzi, della biblioteca centrale Egidio Meneghetti e delle biblioteche specialistiche situate all'interno dei dipartimenti dell'Ateneo.

Le due biblioteche centrali offrono un orario di apertura delle proprie sale studio esteso su sette giorni, per l'utenza istituzionale e per i cittadini.

Nostra finalità prioritaria è garantire a tutti l'accesso alle risorse cartacee, digitali ed elettroniche per le esigenze della ricerca, della didattica, dell'amministrazione e dei cittadini.

### *2. COME SIAMO ORGANIZZATI*

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo fa capo alla Direzione generale. Per una descrizione dell'organizzazione, per la logistica e per i contatti si rinvia al [sito web](#).

Le biblioteche del Sistema Bibliotecario di Ateneo offrono servizi regolari e continui durante tutto il periodo di apertura. Eventuali interruzioni per le festività accademiche sono preventivamente segnalate nella sezione [Avvisi delle biblioteche del sito web](#), in intranet MyUnivr e sui principali canali Social.

#### **2.1 Staff**

La coordinatrice del Sistema Bibliotecario è Daniela Brunelli

Le informazioni e i contatti relativi al personale in servizio presso il Sistema Bibliotecario sono disponibili sul [sito web](#).



## 2.2 Comunicazione e trasparenza

La sezione del sito di Ateneo dedicata al [Sistema Bibliotecario](#), costantemente aggiornata, contiene indicazioni utili sulla ricerca bibliografica, l'offerta dei servizi, l'organizzazione delle biblioteche centrali Frinzi e Meneghetti e delle biblioteche specialistiche che si trovano nei dipartimenti dell'Ateneo.

Vi sono pubblicati anche gli avvisi agli utenti.

## 2.3 Accessibilità

Le strutture bibliotecarie dell'Ateneo si ispirano ai principi dell'inclusività e non presentano, di norma, barriere architettoniche. La maggior parte dei servizi sono erogati da remoto; per esigenze di assistenza compilare il form [Chiedi al sistema bibliotecario](#).

## 3. DESTINATARI

I servizi erogati dal Sistema Bibliotecario sono rivolti a tutta la comunità accademica e ai cittadini.

## SERVIZI

I servizi sono disponibili gratuitamente per tutti i destinatari, salvo diversa indicazione.

### 1. PER ACCEDERE AI SERVIZI BIBLIOTECARI

#### 1.1 Credenziali GIA

Per accedere ai servizi bibliotecari gli utenti devono essere registrati e abilitati in GIA

(Gestione delle Identità di Ateneo). In caso di mancata identificazione, è possibile [verificare la propria iscrizione ai servizi](#).

#### 1.2 Accesso alle risorse bibliografiche da rete esterna

Le risorse bibliografiche online in abbonamento dell'Ateneo sono accessibili solo se si è connessi tramite la rete dell'Università di Verona. Se si vuole accedere a queste risorse dall'esterno (casa, estero...) gli utenti istituzionali devono usare il [servizio VPN](#), gestito dalla Direzione Informatica Tecnologie e Comunicazione.

#### 1.3 App per mobile

Informazioni, link e modulistica relativi ai servizi delle biblioteche di Ateneo sono accessibili anche tramite la App dell'Università di Verona [Univr App](#).

## 2. STRUMENTI E SERVIZI PER LA RICERCA E LA CONSULTAZIONE

### 2.1 Portale Universe per la ricerca bibliografica

[UNIVERSE - University of Verona search](#) è un portale per la ricerca bibliografica integrata che consente il recupero di documenti cartacei, elettronici e digitali.

Tramite un'unica maschera di ricerca si possono ottenere informazioni su libri e riviste disponibili presso le biblioteche dell'Università, si reperiscono citazioni bibliografiche, si accede al testo completo di e-book,



articoli, periodici elettronici e altri documenti digitali, si trovano i prodotti della ricerca scientifica all'Università di Verona archiviati in [IRIS](#).

UNIVERSE è realizzato con design responsivo e si adatta ai dispositivi mobili.

## 2.2 Informazioni e ricerche bibliografiche

Il servizio [Informazioni e ricerche bibliografiche](#) offre agli utenti assistenza personalizzata per le ricerche bibliografiche o documentali su varie fonti di diversi formati e per tutti gli ambiti disciplinari. È attivo presso tutte le biblioteche dell'Ateneo, anche su appuntamento.

## 2.3 Servizio fotoriproduzioni

Il servizio [Fotoriproduzioni](#) è disponibile nelle biblioteche Frinzi, Meneghetti, Santa Marta e Zanotto, solo per il patrimonio bibliografico dell'Ateneo. È riservato all'utenza istituzionale.

## 2.4 Video tutorial e guide per gli utenti

Il [Servizio Automazione e Supporto Informatico Biblioteche \(SASIB\)](#) e lo staff delle biblioteche predispongono video tutorial e guide sull'uso di strumenti e risorse informative per l'utenza, pubblicati nelle apposite sezioni delle pagine web.

## 2.5 Prenotazione del posto in biblioteca

L'accesso e la permanenza nelle biblioteche Frinzi, Meneghetti, Santa Marta, Zanotto e Scienze Motorie possono avvenire esclusivamente con prenotazione online.

Si utilizza l'[App Affluences](#) che consente la scelta di una tra le postazioni rese disponibili.

## 2.6 Leganto per le bibliografie degli insegnamenti

[Leganto](#) è lo strumento che il Sistema Bibliotecario mette a disposizione di docenti, studenti e studentesse dell'Ateneo, rispettivamente per creare, gestire e per utilizzare le bibliografie degli insegnamenti.

Le liste dei testi in programma d'esame in Leganto comprendono i dati bibliografici e le informazioni sulla disponibilità per l'accesso ai documenti cartacei ed elettronici presenti nel patrimonio delle biblioteche.

L'accesso a Leganto per i docenti avviene dalla Dashboard della didattica nella intranet MyUnivr.

I bibliotecari e le bibliotecarie si occupano di verificare e rendere visibili le liste e, se necessario, provvedono all'acquisto delle risorse non disponibili presso il Sistema Bibliotecario di Ateneo. Agli studenti e alle studentesse è garantita la consultazione delle liste dei testi in programma d'esame tramite un link pubblicato sulle pagine web dei singoli insegnamenti sul sito Univr.

# 3. PRESTITI E FORNITURA DI DOCUMENTI IN RIPRODUZIONE

## 3.1 Prestito

Il [prestito](#) è offerto alla comunità accademica e gratuitamente a tutti i cittadini, secondo le procedure e le norme consultabili nelle descrizioni dei servizi, pubblicate sulle pagine web delle singole biblioteche.

**Si considera unico il patrimonio bibliografico anche se ubicato in diverse sedi. Per agevolare l'utenza, dal portale [Universe](#) è possibile [prenotare e far recapitare](#) presso un'altra biblioteca dell'Ateneo a scelta libri e riproduzioni di articoli.**



### 3.2 Servizi interbibliotecari

I [servizi interbibliotecari](#) procurano agli utenti documenti bibliografici in prestito (ILL-interlibrary loan) o in riproduzione (DD-document delivery) concessi da biblioteche ed enti culturali italiani e stranieri. Le richieste si effettuano online dal portale [Universe](#).

Le biblioteche del Sistema Bibliotecario forniscono inoltre i propri materiali a biblioteche e centri di ricerca italiani e stranieri in ottica di reciprocità.

### 3.3 Proposte di acquisto

Il Sistema Bibliotecario acquista risorse bibliografiche anche su suggerimento degli utenti, previa verifica che le richieste siano in linea con gli indirizzi di ricerca e di didattica dell'Ateneo e nei limiti delle risorse disponibili. Il modulo per le proposte è disponibile sul portale [Universe](#).

## 4. FORMAZIONE DEGLI UTENTI

Le biblioteche organizzano corsi sull'utilizzo delle risorse elettroniche. Per il calendario, i contenuti e le modalità d'iscrizione consultare le relative [pagine web](#).

Sono disponibili anche risorse e attività sulla piattaforma e-learning di Ateneo.

Seminari sulla ricerca e la citazione bibliografica sono organizzati ricorrentemente in collaborazione con la Scuola di Dottorato.

## 5. BIBLIOTECHE E TERZA MISSIONE

### 5.1 Comunicazione esterna e Social media

Il Sistema Bibliotecario cura la comunicazione esterna tramite il [sito web](#) e attraverso i più diffusi canali Social.

### 5.2 Biblioteche e territorio

Il Sistema Bibliotecario si impegna nell'[obiettivo della Terza missione](#) attraverso relazioni dirette con il territorio e con tutti i suoi attori. Si organizzano cicli di incontri con l'autore, volti a far conoscere la produzione scientifica e gli argomenti di ricerca e di didattica promossi dai docenti dell'Ateneo.

Tali incontri sono aperti a tutti e possono essere svolti in cooperazione con altre istituzioni culturali cittadine, nel segno di una reciproca collaborazione Università-territorio. Inoltre, le biblioteche centrali Frinzi e Meneghetti offrono alcuni spazi espositivi per mostre bibliografiche, fotografiche e documentarie inerenti gli interessi disciplinari e le ricerche condotte all'interno dell'Ateneo.

## QUALITÀ DEL SERVIZIO

### 1. I NOSTRI IMPEGNI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il personale delle biblioteche agisce costantemente per migliorare la propria professionalità e per garantire, in particolare:

- **innovazione tecnologica:** le biblioteche Frinzi e Meneghetti e il Servizio automazione e supporto informatico biblioteche (SASIB) garantiscono la corretta applicazione delle procedure bibliotecarie e degli standard bibliografici nazionali e internazionali; si adoperano, inoltre, affinché i programmi



informatici utili al funzionamento delle biblioteche, anche quelli non sotto il proprio diretto controllo e responsabilità, siano gestiti e utilizzati al meglio

- **Aggiornamento e formazione permanente:** per offrire un servizio sempre adeguato alle esigenze degli utenti e per valorizzare le risorse umane, vengono assicurati: un costante aggiornamento del personale bibliotecario, la formazione dei nuovi ingressi e l'istruzione laddove siano acquisiti nuovi prodotti, procedure gestionali o software.

## 2. L'ALLEANZA CON I NOSTRI UTENTI

### 2.1 Ciò che garantiamo

- operiamo nel rispetto dei principi di deontologia professionale e degli standard di qualità definiti per assistere l'utente nelle sue necessità informative con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e massima cura del servizio erogato
- rispettiamo i [valori organizzativi](#) del personale dirigente e tecnico amministrativo di Ateneo e i comportamenti osservabili ad essi associati
- eroghiamo i servizi con continuità e regolarità; il personale si impegna a dare tempestiva comunicazione della necessità di interrompere un servizio e a prendere tutte le misure necessarie a ridurre al minimo il disagio degli utenti
- forniamo agli utenti tutte le informazioni sull'organizzazione delle biblioteche e sulla corretta fruizione dei loro servizi
- rispettiamo le procedure di sicurezza indicate nella specifica [pagina web](#) e facciamo il possibile per garantire le migliori condizioni di salute e sicurezza agli utenti.

### 2.2 Ciò che chiediamo per una proficua collaborazione

- osservare un comportamento corretto e rispettoso degli ambienti, e di chi li frequenta e delle condizioni di utilizzo dei servizi del Sistema Bibliotecario
- non danneggiare il materiale e le strutture
- rispettare le norme vigenti in materia di diritto d'autore nella fruizione del servizio stampe e riproduzioni.
- attenersi alle linee guida generali sulle condizioni d'uso delle risorse elettroniche pubblicate sulle pagine web.
- rispettare le procedure di sicurezza che si trovano alla [pagina web](#) dedicata all'emergenza e tenere comportamenti tali da non mettere a rischio se stessi o gli altri.

## 3. MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

I servizi erogati dal Sistema Bibliotecario sono oggetto d'indagine annuale nell'ambito del progetto nazionale [Good Practice](#), promosso dal Politecnico di Milano, grazie al quale la qualità dei servizi erogati e la soddisfazione dell'utenza vengono rilevate tramite la somministrazione di questionari.



Inoltre, il Sistema Bibliotecario si impegna a calcolare periodicamente alcuni indicatori di volume e di qualità, quali per esempio la tempestività del servizio o i tempi di risposta ai reclami, grazie a rilevazioni e analisi statistiche condotte con periodicità semestrale.

Il costante dialogo con i nostri utenti, al fine di monitorare il gradimento dei servizi bibliotecari e valutare le strategie di miglioramento, si avvale come principale strumento del form [Chiedi al sistema bibliotecario](#). La rilevazione è quotidiana e la risposta è offerta entro due giorni lavorativi.

#### 4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Nella tabella sono riportati gli standard di qualità del servizio di maggior rilievo:

Servizi	Livello garantito
Risposta a reclamo	2 giorni lavorativi
Acquisizione libri editori italiani (tempo che intercorre tra la richiesta di acquisto e la disponibilità del volume se disponibile in commercio)	30/50 giorni*
Acquisizione libri editori stranieri (tempo che intercorre tra la richiesta di acquisto e la disponibilità del volume se disponibile in commercio)	40/70 giorni*
Pubblicazione delle bibliografie per i testi d'esame in Leganto (tempo che intercorre tra l'invio della bibliografia da parte del docente alle biblioteche per la revisione e disponibilità online).	3 giorni lavorativi
Tempo di attesa medio di risposta alla richiesta di prestito locale	5 minuti
Trattamento di una richiesta di Prestito interbibliotecario di un nostro utente (tempo che intercorre tra l'invio della richiesta e la presa in carico da parte della Biblioteca)	2 giorni lavorativi
Trattamento di una richiesta di Document Delivery di un nostro utente (tempo che intercorre tra l'invio della richiesta e la presa in carico da parte della Biblioteca)	2 giorni lavorativi
Trattamento di Prestito interbibliotecario di un nostro utente (tempo che intercorre tra l'invio della richiesta e l'arrivo del libro)	Media 15 giorni lavorativi*
Fornitura di Document Delivery di un nostro utente (tempo che intercorre tra l'invio della richiesta e l'arrivo del documento)	Media 2 giorni lavorativi*
*il dato non si può specificare con precisione perché dipende dai tempi di evasione della richiesta da parte della biblioteca/libreria/fornitore che fornisce il materiale e dai tempi di spedizione.	