UNIVERSITÀ
DI TRENTO
Direzione
Servizi Digitali e Bibliotecari

Carta dei Servizi
delle
Biblioteche UniTrento

Data	Versione	Approvazione
02/05/2024	20	Nicola Zanella

Università degli Studi di Trento
via di Briamasco, 2 – 38122 Trento (Italy)
P.IVA – C.F. 00 340 520 220
www.unitn.it

UNIVERSITÀ DI TRENTO
Direzione
Servizi Digitali e Bibliotecari

Sommario

1 LA CARTA DEI SERVIZI 3

2 LE BIBLIOTECHE UNITRENTO 3

3 I SERVIZI 3

3.1 SALE STUDIO 4
3.2 CONSULTAZIONE 4
3.3 PRESTITO 4
3.4 PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO LOCALE 4
3.5 PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO NAZIONALE E INTERNAZIONALE E FORNITURA DI ARTICOLI 5
3.6 CONSULENZA BIBLIOGRAFICA 5
3.7 PORTALE BIBLIOTECHE UNITRENTO 5
3.8 FORMAZIONE 5
3.9 COMUNICAZIONE 5
3.10 ACCESSO A INTERNET 6
3.11 CONSULTAZIONE DEL CATALOGO E DEL DISCOVERY 6
3.12 CONSULTAZIONE BANCHE DATI, RIVISTE ONLINE E E-BOOKS 6
3.13 PROPOSTE DI ACQUISIZIONE 6
3.14 COPISTERIA 6
3.15 TESTI PER GLI ESAMI 6
3.16 SERVIZI PER UTENTI CON BISOGNI SPECIALI 6
3.17 ORGANIZZAZIONE EVENTI 6

4 L'UTENZA 7

4.1 I DIRITTI DELL'UTENZA 7
4.2 GLI IMPEGNI DELL'UTENZA 7
4.3 GLI IMPEGNI DELLA BIBLIOTECA NEI CONFRONTI DELL'UTENZA 7

5 GESTIONE DEI RECLAMI, LAMENTELE E SUGGERIMENTI 8

6 INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ 8

7 RECAPITI 9

1 La Carta dei servizi

La Carta dei Servizi rappresenta il contratto che le Biblioteche UniTrento stipulano con la propria utenza. È un documento di carattere istituzionale che dichiara gli impegni assunti dall'organizzazione in riferimento ai servizi offerti e la modalità con la quale essi vengono erogati. È uno strumento di tutela, verifica e conoscenza a disposizione degli e delle utenti, un documento che garantisce il rispetto di reciproci diritti e doveri, in un'ottica di trasparenza e di partecipazione. Il confronto costante con le aspettative dell'utenza, emergenti da periodiche indagini e dai reclami e suggerimenti pervenuti, orienta le Biblioteche UniTrento all'innovazione e al miglioramento.

La Carta dei Servizi si propone di:

- informare l'utenza sui servizi, sulle garanzie fornite per ciascun servizio e sugli indicatori che ne misurano la qualità;
- favorire meccanismi di "ascolto" dell'utenza e apportare miglioramenti ai servizi in tempi rapidi;
- rendere più trasparenti i rapporti con l'utenza.

La carta viene verificata e aggiornata a cadenza annuale per tenere conto dei nuovi obiettivi prefissati, dei cambiamenti occorsi, dei reclami, dei suggerimenti e del livello di soddisfazione espresso dall'utenza.

2 Le Biblioteche UniTrento

La finalità delle Biblioteche UniTrento è assicurare in modo coordinato ed efficace:

- l'acquisizione, la catalogazione, la fruizione, l'aggiornamento e la conservazione del patrimonio bibliografico dell'Università di Trento;
- lo sviluppo dei servizi bibliotecari, documentari e informatici a supporto della didattica e della ricerca;
- l'estensione continua di sistemi tecnologicamente avanzati per la consultazione e la fruizione dell'informazione bibliografica in rete.

Istituita nel 1962 come struttura di supporto alla didattica e alla ricerca dell'Istituto Superiore di Scienze Sociali (diventato, nel 1972, la prima Facoltà di Sociologia in Italia) la Biblioteca dell'ateneo è progressivamente potenziata, seguendo l'evoluzione dell'università.
Nel 1984 la biblioteca aderisce al Catalogo Bibliografico Trentino (CBT) e successivamente al Sistema Bibliotecario Trentino, proponendosi in tale contesto come centro bibliografico e culturale specializzato, aperto non solo agli studenti e ai docenti dell'ateneo, ma a tutta la comunità del territorio.

3 I servizi

Le Biblioteche UniTrento perseguono i fini istituzionali indicati dallo Statuto dell'Università di Trento e dal Regolamento, ponendoli alla base del proprio operato e ispirandosi ad alcuni valori fondamentali, quali:

- qualità del servizio;
- soddisfazione dell'utenza;
- efficienza ed innovazione nell'erogazione dei servizi;
- conservazione e sviluppo del patrimonio bibliografico.

Le Biblioteche UniTrento offrono alla propria utenza una serie di servizi, alcuni accessibili a tutta la cittadinanza (es. consultazione dei cataloghi, lettura delle opere disponibili nelle sale), altri soggetti a limitazioni per chi non fa parte della comunità universitaria (es. consultazione risorse online).
Tutti i servizi offerti sono descritti brevemente nei paragrafi seguenti; sul portale delle Biblioteche UniTrento si trovano inoltre informazioni sulle modalità di accesso e di fruizione dei servizi erogati presso le Biblioteche.

3.1 Sale studio

Le Biblioteche UniTrento garantiscono adeguati spazi per lo studio con postazioni individuali, molte attrezzate con prese elettriche, sale riservate allo studio di gruppo e degli armadietti guardaroba per gli oggetti personali.

3.2 Consultazione

La consultazione diretta dei documenti bibliografici disponibili a scaffale aperto oppure mediata attraverso il personale della biblioteca (nel caso di documenti particolari quali i testi per i corsi o i volumi conservati in locali ad accesso riservato) è consentita a tutta la cittadinanza ed è disciplinata da specifico regolamento.
È permessa la consultazione di tutte le opere ad eccezione delle tesi di laurea e di diploma che sono soggette ad alcune restrizioni.
Le opere in microformato sono consultabili in orari prestabiliti nei locali dove si trovano le attrezzature e gli strumenti necessari per la loro lettura, stampa e conservazione.

3.3 Prestito

Il prestito, ovvero l'utilizzo dei documenti all'esterno delle strutture, è consentito secondo i regolamenti e le apposite norme delle Biblioteche UniTrento. La durata del prestito e il numero di opere concesse varia a seconda della categoria utente. Il servizio è aperto a tutta la cittadinanza previa la compilazione del Modulo di accesso ai servizi.

3.4 Prestito interbibliotecario locale

Il Prestito interbibliotecario locale consente di ricevere libri non disponibili nelle Biblioteche UniTrento ma posseduti da una delle biblioteche aderenti al Sistema Bibliotecario Trentino. In maniera speculare le Biblioteche UniTrento forniscono i propri libri alle altre biblioteche del Sistema Bibliotecario Trentino.
Le istruzioni e il Regolamento relativi al servizio sono a cura dell'Ufficio per il Sistema Bibliotecario Trentino.
Il servizio è aperto a tutta la cittadinanza.

3.5 Prestito interbibliotecario nazionale e internazionale e fornitura di articoli

Il servizio fornisce la possibilità di richiedere in prestito o in copia ad altre biblioteche italiane o estere documenti non presenti/disponibili nel Catalogo Bibliografico Trentino. In modo analogo le biblioteche esterne alla provincia di Trento possono richiedere documenti delle Biblioteche UniTrento.
Il servizio è aperto a tutta la cittadinanza.

3.6 Consulenza bibliografica

Il servizio di consulenza bibliografica si propone di fornire agli utenti:

- istruzioni all'uso delle risorse online, con particolare riferimento a banche dati, periodici elettronici ed ebooks;
- informazioni sugli strumenti di ricerca a disposizione in biblioteca;
- assistenza per la consultazione di bibliografie e repertori;
- consulenza sulle modalità di citazione bibliografica e sulla stesura di bibliografie.

Il servizio viene erogato online tramite il portale delle Biblioteche UniTrento o in modalità frontale in orari prestabiliti o su appuntamento.

3.7 Portale Biblioteche UniTrento

Il Portale delle Biblioteche UniTrento contiene informazioni sui servizi e sull'organizzazione della biblioteca, su indirizzi, orari e persone da contattare; è la via d'accesso alla consultazione di risorse elettroniche quali cataloghi, banche dati, ebooks e periodici online e offre suggerimenti per intraprendere ricerche bibliografiche e compilare bibliografie anche finalizzate alla stesura della tesi di laurea.

3.8 Formazione

Il servizio Formazione si occupa dell'organizzazione di lezioni o corsi di carattere teorico-pratico volti a suggerire come sfruttare al meglio le funzionalità degli strumenti di ricerca bibliografica, in particolar modo cataloghi, banche dati e periodici online. Il servizio, rivolto soprattutto a studenti e studentesse, viene organizzato anche su richiesta e può essere strutturato in base a speciali esigenze.

3.9 Comunicazione

Il servizio Comunicazione garantisce la diffusione delle informazioni inerenti le Biblioteche UniTrento, in particolare le novità riguardanti i servizi offerti o l'organizzazione, mediante pubblicazioni sul portale, sui canali social, sulla rivista dell'ateneo oppure attraverso l'invio di e-mail.

3.10 Accesso a Internet

Nelle sale delle biblioteche UniTrento l'utenza interna ha la possibilità di accedere ad internet con i propri dispositivi in modalità wireless. Alcune postazioni sono a disposizione per la consultazione dei cataloghi e delle risorse online anche dell'utenza esterna.

3.11 Consultazione del catalogo e del Discovery

Il patrimonio della biblioteca può essere consultato attraverso il Catalogo Bibliografico Trentino e il Discovery. Postazioni per la consultazione sono presenti in tutte le Biblioteche UniTrento.

3.12 Consultazione banche dati, riviste online e e-books

Le Biblioteche UniTrento mettono a disposizione un vasto numero di banche dati, riviste online e ebooks. La via di accesso principale è il portale delle Biblioteche UniTrento, ma la consultazione è possibile attraverso il Discovery o sui portali dei fornitori utilizzando l'autenticazione federata. All'utenza UniTrento la consultazione è permessa anche dall'esterno della rete di ateneo.

3.13 Proposte di acquisizione

Sul portale della biblioteca è a disposizione un modulo online tramite il quale si può inoltrare la proposta, che verrà poi vagliata dal delegato per gli acquisti del Dipartimento o centro di riferimento, per l'acquisto di un libro o una rivista non presente nelle biblioteche UniTrento.

3.14 Copisteria

Presso ogni Biblioteca sono disponibili delle stampanti multifunzione self-service, che permettono di scansionare, fotocopiare e stampare e che possono essere usate nel rispetto delle norme vigenti in materia di copyright e diritto d'autore. Il servizio è a pagamento.

3.15 Testi per gli esami

La biblioteca mette a disposizione di studenti e studentesse tutti i testi consigliati per i corsi d'esame. Tali testi si possono ricercare attraverso un applicativo online che, grazie alla connessione con i cataloghi della biblioteca, permette anche la visualizzazione dei dati bibliografici e la disponibilità.

3.16 Servizi per utenti con bisogni speciali

Le Biblioteche UniTrento sono accessibili alle persone con disabilità motoria tramite rampe o ascensori e nelle sale di lettura è presente almeno una postazione con tavolino e monitor regolabili.

3.17 Organizzazione eventi

Le biblioteche organizzano periodicamente, anche in collaborazione con altre strutture dell'ateneo o con enti esterni incontri, laboratori, presentazioni e altri eventi aperti all'utenza interna dell'ateneo e a tutta la cittadinanza.

4 L'utenza

4.1 I diritti dell'utenza

L'utenza delle Biblioteche UniTrento ha diritto a:

- accedere ai servizi offerti nel rispetto delle modalità di ammissione definite dagli specifici regolamenti;
- essere informata sullo stato di avanzamento delle proprie richieste;
- presentare proposte di acquisizione di libri e riviste non possedute delle Biblioteche UniTrento; trasmettere reclami e/o suggerimenti e ricevere risposta in tempi brevi.

4.2 Gli impegni dell'utenza

L'utenza delle Biblioteche UniTrento si impegna a:

- fornire al personale bibliotecario informazioni corrette e aggiornate in merito alla propria posizione (es. tipologia di utente, residenza, indirizzo di posta elettronica, etc.);
- non danneggiare o manomettere i testi ricevuti in consultazione e/o prestito, nonché a restituirli entro i termini di regolamento, pena l'applicazione delle sanzioni previste;
- trattare con cura gli arredi e il materiale informatico senza arrecare danno o mettere a rischio la loro integrità e conservazione;
- mantenere il silenzio nei locali della biblioteca, non introdurre cibi e bevande, ombrelli, telefoni cellulari con suoneria attiva;
- rispondere tempestivamente a eventuali solleciti.

4.3 Gli impegni della Biblioteca nei confronti dell'utenza

Le Biblioteche UniTrento si impegnano a:

- comunicare in maniera costante ed efficace con l'utenza per garantire la diffusione tempestiva delle informazioni relative ai servizi offerti, alle modalità di erogazione;
- monitorare la performance dei servizi mediante l'applicazione di indicatori definiti;
- valutare periodicamente la soddisfazione dell'utenza al fine di migliorare i servizi e le modalità di erogazione degli stessi;
- organizzare corsi di formazione sull'uso delle risorse bibliotecarie;
- garantire al proprio personale la possibilità di un costante aggiornamento delle competenze;
- fornire le più ampie garanzie relativamente al trattamento dei dati personali dell'utente, nel rispetto delle leggi vigenti per la tutela della privacy.

5 Gestione dei reclami, lamentele e suggerimenti

Ogni utente può inoltrare suggerimenti per il miglioramento dei servizi erogati o reclami per qualsiasi forma di disservizio o malfunzionamento riscontrato, nonché per ogni comportamento ritenuto lesivo della dignità del singolo o contrario ai principi inseriti nella Carta dei Servizi.
Le Biblioteche UniTrento garantiscono l'esame tempestivo di ogni segnalazione, con l'impegno a fornire risposta al mittente entro 20 giorni e, se possibile, rimuovere tempestivamente le cause del problema.

6 Indicatori e standard di qualità

Le Biblioteche UniTrento si impegnano a calcolare periodicamente alcuni indicatori di qualità. Nella tabella sono riportati i principali:

Descrizione	Valore 2021	Valore 2022	Valore 2023
Utenti potenziali	18.961	18.825	18.787
Superficie totale	11.748	11.748	11.748
Superficie accessibile al pubblico	7.528	7.528	7.528
Posti di lettura	1.558	1.544	1.544
PC al pubblico	18	14	14
Patrimonio documentario	709.719	720.506	732.253
Banche dati	113	94	90
Periodici elettronici (abbonamenti correnti)	9.534	9.570	9.634
Periodici cartacei (titoli)	11.111	11.125	10.964
Acquisizioni di monografie e periodici cartacei	9.296	7.592	7.377
Ore di formazione erogate	78	97	88
Prestiti e rinnovi	36.141	40.618	42.665
Prestiti interbibliotecari (locali, nazionali, internazionali)	8.891	7.583	9.052
Reclami, suggerimenti, osservazioni	17	36	33
Media delle ore di apertura settimanale	74,4	74,4	74,4
Superficie accessibile al pubblico/utenti potenziali	0,39	0,40	0,40
Utenti potenziali/posti di lettura	12,17	12,19	12,16
Patrimonio documentario/utenti potenziali	37,43	38,27	38,97
Consultazioni periodici elettronici/utenti potenziali	49,37	55,65	59,19
Consultazioni ebooks/utenti potenziali	9,68	7,81	8,57
Ricerche a banche dati in rete di ateneo/utenti potenziali	28,63	27,76	31,59
Prestiti + Prestiti interbibliotecari passivi + Document Delivery passivi/utenti potenziali	2,15	1,93	2,03
Tempo medio di acquisizione del documento (fornitura)	39	37	37
Tempo medio di trattamento del documento (catalogazione)	28	35	52
Velocità del prestito interbibliotecario nazionale/internazionale	14	14	13

7 Recapiti

BUC - Biblioteca Universitaria Centrale
Via Adalberto Libera, 3 – 38122 Trento
tel. 0461 283011; email: BibliotecaCentrale@unitn.it

BUM - Biblioteca Universitaria Mesiano
Loc. Mesiano, 77 - 38123 Trento
tel. 0461 281956-58; email: BibliotecaIngegneria@unitn.it

BUP - Biblioteca Universitaria Povo
Via Sommarive, 5 - 38123 Povo (TN)
tel. 0461 281510-2010; email: BibliotecaScienze@unitn.it

BUR - Biblioteca Universitaria Rovereto
Corso Bettini, 43 - 38068 Rovereto (TN)
tel. 0464 808443; email: BibliotecaScienzeCognitive@unitn.it

BUD - Biblioteca Universitaria Digitale
Via Verdi, 8 - 38122 Trento
tel. 0461 283027; email: bibliotecadigitale@unitn.it

Il Dirigente
Nicola Zanella

Questo documento, se trasmesso in forma cartacea, costituisce copia dell'originale informatico firmato digitalmente predisposto e conservato presso questa Amministrazione in conformità alle regole tecniche (artt. 3 bis e 71 D.Lgs. 82/05). La firma autografa è sostituita dall'indicazione a stampa del nominativo del responsabile (art. 3 D. Lgs. 39/1993)