



UNIVERSITÀ  
DI PARMA

AREA RICERCA, INTERNAZIONALIZZAZIONE,  
BIBLIOTECHE E MUSEI  
U.O. BIBLIOTECHE DI ATENEO

## CARTA DEI SERVIZI: COS'È E A CHI SI RIVOLGE

La **Carta dei Servizi** della Unità Organizzativa Scienze e Tecnologie definisce tutti i servizi forniti dalle Biblioteche che la costituiscono, le modalità d'uso, le tipologie di utenti che ne possono usufruire.

Scopo della Carta dei Servizi è quello di garantire standard qualitativi dichiarati e controllati di erogazione dei servizi, nel rispetto dell'uguaglianza dei diritti di tutti gli utenti. Gli standard minimi sono precisati nei riquadri della descrizione dei servizi di seguito riportati.

La Carta dei Servizi si pone come obiettivo il mantenimento e il miglioramento dell'organizzazione e della gestione dei servizi, avvalendosi dei suggerimenti e delle segnalazioni degli utenti.

L'**Unità Organizzativa Scienze e Tecnologie** (da ora in avanti denominata UO) ha lo scopo di promuovere, sostenere e coordinare le attività necessarie e relative all'erogazione dei servizi bibliotecari nell'ambito del raggruppamento delle Biblioteche "scientifiche e tecnologiche". Fanno parte della suddetta Unità Organizzativa le seguenti biblioteche:

- Biblioteca di Bioscienze
- Biblioteca di Chimica
- Biblioteca di Farmacia e Scienze degli Alimenti
- Biblioteca di Fisica
- Biblioteca di Matematica e Informatica
- Biblioteca di Medicina Veterinaria
- Biblioteca di Scienze della Terra
- Biblioteca di Ingegneria e Architettura

### **Le principali attività:**

a) **gestione e sviluppo delle collezioni** monografica, seriale e digitale dell'ambito disciplinare di riferimento e svolgimento di tutte le attività connesse quali: acquisizione, inventariazione, catalogazione, ordinamento e conservazione dei materiali;

b) realizzazione di **progetti** ed iniziative volti all'adeguamento della collezione alle esigenze dello specifico ambito culturale;

c) gestione del **sito WEB** della UO e delle singole biblioteche;

d) organizzazione ed erogazione del servizio di **informazione bibliografica, assistenza alla ricerca e formazione dell'utenza**;



- e) predisposizione di **materiali informativi e di guide all'uso** delle risorse bibliografiche e dei servizi di biblioteca;
- f) **gestione dei servizi di base** quali: consultazione presso le sale di lettura, prestito a domicilio, riproduzioni, consultazione tesi;
- g) gestione **prestito interbibliotecario, fornitura di documenti**, consultazione e valorizzazione dei **materiali antichi rari** e di pregio.

### Utenti della UO Scienze e Tecnologie

Sono utenti della UO Scienze e Tecnologie coloro che usano i suoi servizi, spazi e attrezzature, nel rispetto del Regolamento del Sistema Bibliotecario di Ateneo. Sono considerati utenti anche soggetti esterni all'Ateneo.

- a) **Utenti istituzionali**: tutti coloro che instaurano rapporti formali con l'Ateneo e ricevono un indirizzo di posta elettronica "nome.cognome@unipr.it" o "nome.cognome@studenti.unipr.it".
- b) **Utenti esterni**: tutti coloro che non rientrano fra gli utenti istituzionali; utenti del Sistema Bibliotecario Parmense e altri utenti riconosciuti da accordi e convenzioni.

### Impegni della UO Scienze e Tecnologie

La UO Scienze e Tecnologie garantisce il proprio impegno per il miglioramento della qualità dei servizi, attraverso le seguenti azioni:

- offrire agli utenti un ambiente accogliente con il supporto di personale professionale e cortese
- comunicare agli utenti con tempestività ogni variazione di servizio nei siti web e in altri canali istituzionali, al fine di ridurre i disagi e di garantire la continuità e la regolarità dei servizi
- promuovere e pubblicizzare i servizi offerti e le modalità di erogazione
- rispondere alle necessità della ricerca e della didattica 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 dal Sistema Bibliotecario di Ateneo
- offrire agli utenti consulenza e supporto sull'utilizzo delle risorse bibliografiche e rispondere alle esigenze informative
- mantenere ed incrementare l'innovazione tecnologica nei servizi bibliotecari
- rispettare gli standard riportati nelle schede dei servizi
- garantire la privacy dei dati anagrafici degli utenti nel rispetto della normativa vigente di riferimento
- monitorare e valutare la qualità dei servizi tramite questionari e indagini sul grado di soddisfazione, finalizzati al miglioramento e alla soluzione delle criticità.



UNIVERSITÀ  
DI PARMA

AREA RICERCA, INTERNAZIONALIZZAZIONE,  
BIBLIOTECHE E MUSEI  
U.O. BIBLIOTECHE DI ATENEO

### Impegni degli Utenti istituzionali ed esterni

- Gli utenti sono tenuti a rispettare i tempi, le scadenze e le modalità di fruizione dei servizi, così come disciplinato dal Regolamento della UO.
- Gli utenti accedono ai servizi se in possesso di *student card* o altro documento di identità.
- Sono tenuti a comunicare tempestivamente le variazioni del proprio indirizzo e recapito telefonico o e-mail.
- Gli utenti possono inviare tramite email all'indirizzo [scienzetecnologie@unipr.it](mailto:scienzetecnologie@unipr.it) suggerimenti, osservazioni o reclami finalizzati al miglioramento dei servizi.



**CARTA DEI SERVIZI  
UNITÀ ORGANIZZATIVA SCIENZE E TECNOLOGIE**

<b>SERVIZIO</b>	<b>ACCESSIBILITÀ ALLE BIBLIOTECHE</b>
DESCRIZIONE	Le biblioteche si impegnano a fornire agli utenti spazi confortevoli, nel rispetto della normativa sulla sicurezza, destinati alla consultazione delle risorse bibliografiche, allo studio e all'utilizzo delle postazioni elettroniche se presenti. Le modalità di accesso per i disabili sono indicate nei siti web delle biblioteche. Le biblioteche si impegnano a garantire il miglior standard possibile, nel limite dei vincoli strutturali esistenti e delle politiche degli Organi accademici preposti.
DESTINATARI	Utenti istituzionali Utenti esterni
MODALITÀ DI EROGAZIONE	È garantito un orario di apertura minimo di 39 ore e di 5 giorni della settimana. Le variazioni di orario sono tempestivamente comunicate in apposite bacheche presso le biblioteche e nei siti web.
STANDARD	Gli uffici competenti sono informati dei problemi tecnici agli impianti di illuminazione, climatizzazione, servizi igienici e alle attrezzature collocate e in uso nelle biblioteche entro 1 giorno lavorativo dal loro insorgere.

<b>SERVIZIO</b>	<b>CONSULTAZIONE</b>
DESCRIZIONE	Il servizio permette agli utenti la consultazione e la lettura dei materiali bibliografici cartacei, elettronici e in altri formati e supporti messi a disposizione dalle biblioteche, nel rispetto delle licenze d'uso.
DESTINATARI	Utenti istituzionali Utenti esterni
MODALITÀ DI EROGAZIONE	Il personale è a disposizione per fornire informazioni sulla reperibilità dei documenti posseduti dalle biblioteche. Il materiale bibliografico collocato a scaffale aperto è direttamente accessibile. Per il prelievo di materiale collocato in scaffali chiusi o in depositi è necessario rivolgersi al personale.
STANDARD	Il controllo dell'esatta collocazione dei documenti sugli scaffali viene effettuato regolarmente. Eventuali nuove collocazioni del materiale vengono opportunamente segnalate. Il prelievo dei documenti dai depositi è garantito entro 3 giorni lavorativi successivi alla richiesta.



<b>SERVIZIO</b>	<b>SVILUPPO DELLE COLLEZIONI</b>
DESCRIZIONE	Il servizio consiste nell'acquisire le risorse bibliografiche e gli strumenti di recupero dell'informazione, necessari alle attività di didattica e di ricerca scientifica. Una particolare attenzione viene riservata alle acquisizioni dei testi adottati nelle bibliografie degli insegnamenti. Lo sviluppo delle collezioni avviene nei limiti di disponibilità finanziaria e dalle linee di indirizzo stabilite dagli Organi accademici preposti, sulla base dei suggerimenti e delle richieste pervenute.
DESTINATARI	Utenti istituzionali
MODALITÀ DI EROGAZIONE	Gli utenti inviano i suggerimenti di acquisto tramite il modulo online accessibile con autenticazione dalla pagina del catalogo del SBP*. I bibliotecari controllano le bibliografie degli insegnamenti e acquisiscono i nuovi testi, in più copie se necessario. Inoltre esaminano i movimenti dei libri avvenuti nell'anno precedente, la loro condizione e valutano l'acquisto dei testi più consultati e/o più deteriorati. Il materiale bibliografico viene catalogato, collocato a scaffale e reso disponibile quanto prima.
STANDARD	I suggerimenti di acquisto sono valutati entro 2 giorni lavorativi e l'utente riceve contestualmente una risposta di accettazione o motivato rifiuto sullo spazio lettore del catalogo del SBP*, accessibile con autenticazione.

\*Sistema Bibliotecario Parmense

<b>SERVIZIO</b>	<b>CONSULENZA BIBLIOGRAFICA e DOCUMENTALE</b>
DESCRIZIONE	Il servizio consiste nel fornire agli utenti informazioni sulle risorse bibliografiche, in formato cartaceo e digitale, possedute dalle biblioteche, offrire assistenza per le ricerche bibliografiche e per il recupero delle informazioni e dei documenti.
DESTINATARI	Utenti istituzionali
MODALITÀ DI EROGAZIONE	Per consulenze brevi o richiesta di semplici informazioni è consigliabile rivolgersi al personale del servizio front-office. Per ricerche bibliografiche personalizzate e più approfondite è necessario rivolgersi ai bibliotecari competenti nei vari settori disciplinari tramite appuntamenti individuali o inoltrare le proprie richieste tramite email. <i>Per l'apprendimento delle tecniche di ricerca bibliografica e dell'uso delle biblioteche è consigliabile seguire i corsi di formazione sul processo di ricerca documentale, tenuti periodicamente nelle singole biblioteche e svolti dai bibliotecari competenti.</i>
STANDARD	Le richieste via email sono evase entro 2 giorni lavorativi.



SERVIZIO	PRESTITO
DESCRIZIONE	Il servizio consente di ricevere a prestito un numero definito di documenti e per la durata stabilita dal regolamento delle biblioteche. Non sono ammessi al prestito le opere di consultazione, i periodici e le opere rare e di pregio. È possibile prenotare online i libri già in prestito e in assenza di prenotazioni, prorogare il prestito come stabilito nel regolamento. Le biblioteche si impegnano a garantire la massima circolazione dei documenti.
DESTINATARI	Utenti istituzionali Utenti esterni
MODALITÀ DI EROGAZIONE	L'utente deve recarsi presso la biblioteca che possiede i documenti da prendere a prestito, munito di <i>student card</i> , di tessera di iscrizione rilasciata dal SBP* o di documento d'identità. Alla scadenza dovrà restituire i documenti, anche non di persona, o richiedere la proroga tramite email o telefonicamente. Se l'utente risulta avere documenti con prestito scaduto anche in altre biblioteche, non ha diritto né al prestito di nuovi testi, né alle eventuali proroghe.
STANDARD	Gli utenti che hanno effettuato una prenotazione, ricevono un'email che li avvisa della disponibilità in biblioteca del documento richiesto. Il documento rimane in prenotazione per i 2 giorni successivi all'avviso. Il prestito viene registrato contestualmente al ritiro del documento. La restituzione dei documenti viene registrata entro 1 giorno lavorativo. I solleciti dei libri il cui prestito è scaduto vengono inviati tramite e-mail agli utenti il giorno stesso della scadenza.

\* Sistema Bibliotecario Parmense

SERVIZIO	PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO – richieste utenti istituzionali
DESCRIZIONE	Il servizio consiste nel recuperare libri o altri documenti soggetti al prestito non posseduti dalle biblioteche dell'Ateneo o dell'ambito cittadino, richiedendoli a biblioteche italiane o straniere. Il servizio è gratuito. Nel caso in cui sia richiesto un eventuale rimborso dalle biblioteche esterne all'Ateneo, tramite bollettino postale o bonifico bancario, l'utente sarà tenuto a pagarlo direttamente.
DESTINATARI	Utenti istituzionali
MODALITÀ DI EROGAZIONE	I libri o altri documenti sono richiesti dall'utente tramite email agli indirizzi disponibili online sui siti delle biblioteche, inserendo tutti i dati bibliografici necessari ad identificare il testo. All'arrivo del documento il personale avvisa l'utente richiedente che dovrà ritirare il libro e riconsegnarlo alla data stabilita per la durata di prestito consentita.
STANDARD	Le richieste vengono evase entro 2 giorni lavorativi dal ricevimento. Gli utenti sono avvisati della disponibilità del documento entro 1 giorno lavorativo dall'arrivo in biblioteca, tramite e-mail o telefonicamente.



<b>SERVIZIO</b>	<b>PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO – richieste utenti di altre biblioteche</b>
<b>DESCRIZIONE</b>	Il servizio consiste nel dare a prestito libri o altri documenti soggetti al prestito, a utenti esterni all'Ateneo che ne fanno richiesta tramite biblioteche italiane o straniere, le quali ne garantiscono la restituzione. Il servizio è offerto nell'ambito dello scambio reciproco e gratuito tra le singole biblioteche e le biblioteche esterne all'Ateneo.
<b>DESTINATARI</b>	Biblioteche italiane o straniere
<b>MODALITÀ DI EROGAZIONE</b>	I libri o altri documenti sono richiesti tramite email agli indirizzi disponibili online sui siti delle biblioteche o tramite il modulo ILL del programma gestionale (Sebina-Next e SBN), inserendo tutti i dati bibliografici necessari ad identificare il testo. Il personale di biblioteca verifica la presenza dei libri e la disponibilità al prestito interbibliotecario.
<b>STANDARD</b>	Le richieste vengono evase entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento. Le biblioteche richiedenti sono avvisate della indisponibilità del documento entro 1 giorno lavorativo dall'arrivo della richiesta, tramite e-mail o programma gestionale.

<b>SERVIZIO</b>	<b>FORNITURA DI DOCUMENTI (DOCUMENT DELIVERY) – richieste utenti istituzionali</b>
<b>DESCRIZIONE</b>	Il servizio consiste nel recuperare copia cartacea di articoli o parti di libri non posseduti dalle biblioteche della U.O.* richiedendoli a biblioteche dell'Ateneo e a biblioteche italiane o straniere, nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore e delle licenze d'uso. Il servizio è gratuito. Nel caso in cui sia richiesto un eventuale rimborso dalle biblioteche esterne all'Ateneo, tramite bollettino postale o bonifico bancario, l'utente sarà tenuto a pagarlo direttamente.
<b>DESTINATARI</b>	Utenti istituzionali
<b>MODALITÀ DI EROGAZIONE</b>	I documenti vanno richiesti compilando gli appositi moduli, disponibili online sui siti delle biblioteche, o tramite moduli SFX o NILDE, inserendo tutti i dati bibliografici necessari al reperimento. All'arrivo del documento il personale ne effettua la stampa e avvisa l'utente richiedente.
<b>STANDARD</b>	Le richieste vengono evase entro 2 giorni lavorativi dal ricevimento. Agli utenti viene notificata via e-mail o telefonicamente entro 1 giorno lavorativo la disponibilità del documento.

\*Unità Organizzativa Scienze e Tecnologie



<b>SERVIZIO</b>	<b>FORNITURA DOCUMENTI (DOCUMENT DELIVERY) – richieste biblioteche esterne</b>
DESCRIZIONE	Il servizio consiste nel fornire a biblioteche esterne copie di articoli o parti di libri, nel rispetto della normativa vigente sul diritto di autore e delle licenze d'uso. Il servizio è offerto nell'ambito dello scambio reciproco e gratuito tra biblioteche della U.O.* e biblioteche esterne all'Ateneo.
DESTINATARI	Biblioteche italiane e straniere
MODALITÀ DI EROGAZIONE	I documenti sono richiesti compilando gli appositi moduli, disponibili online sui siti delle biblioteche, o tramite il modulo NILDE o email, inserendo tutti i dati bibliografici necessari ad identificarli. Il personale di biblioteca verifica la disponibilità dei documenti e invia la copia alla biblioteca richiedente, tramite NILDE o email.
STANDARD	Le richieste vengono evase entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento.

\*Unità Organizzativa Scienze e Tecnologie

<b>SERVIZIO</b>	<b>CORSI / LABORATORI DI FORMAZIONE</b>
DESCRIZIONE	Il servizio consiste nello svolgimento di corsi di formazione sul processo di ricerca documentale, sull'uso delle tecnologie e/o di laboratori per esercitazioni, finalizzati all'apprendimento delle tecniche di ricerca bibliografica, all'uso della biblioteca e delle sue risorse cartacee e digitali, all'utilizzo degli strumenti di recupero dell'informazione e alla valutazione delle informazioni.
DESTINATARI	Utenti istituzionali
MODALITÀ DI EROGAZIONE	I corsi di formazione sul processo di ricerca documentale, sull'uso delle tecnologie e i laboratori di esercitazioni sono organizzati e tenuti periodicamente dai bibliotecari.
STANDARD	Nel corso di ogni anno accademico viene programmato almeno un corso di formazione o un laboratorio per esercitazioni rivolto agli utenti delle singole biblioteche.





<b>SERVIZIO</b>	<b>COMUNICAZIONE</b>
DESCRIZIONE	<p>Le biblioteche assicurano agli utenti la tempestività e la completezza delle informazioni sui servizi (orari, criteri di erogazione, variazioni o interruzioni, ecc.), sugli eventi in programmazione e sulle nuove risorse acquisite, attraverso una pluralità di mezzi informativi: le pagine web, (modalità prioritaria), bacheche presso le biblioteche, email istituzionale, guide e dépliant.</p> <p>Il personale delle biblioteche garantisce disponibilità e professionalità nei rapporti con gli utenti improntati sul rispetto reciproco.</p>
DESTINATARI	Utenti istituzionali Utenti esterni
MODALITÀ DI EROGAZIONE	Aggiornamento costante dei siti web delle biblioteche e dei materiali informativi. Organizzazione di incontri informativi e visite guidate, rivolte principalmente alle matricole.
STANDARD	Le variazioni di orario vengono comunicate almeno 1 giorno prima tramite avvisi in bacheca e/o tramite siti web delle singole biblioteche.

<b>SERVIZIO</b>	<b>RIPRODUZIONE DOCUMENTI</b>
DESCRIZIONE	<p>Il servizio consiste nella possibilità di ottenere eventuali fotocopie del materiale non soggetto al prestito posseduto dalle biblioteche nel rispetto della legge sul diritto d'autore e delle licenze d'uso. È escluso il materiale librario storico e di pregio.</p> <p>Non sono consentite le stampe.</p>
DESTINATARI	Utenti istituzionali Utenti esterni
MODALITÀ DI EROGAZIONE	Il servizio è gratuito ed è usufruibile durante l'orario di apertura della biblioteca.
STANDARD	Il servizio è garantito sulla base della disponibilità del materiale entro 2 giorni lavorativi successivi alla richiesta.