



Centro **B**iblioteche e  
**D**ocumentazione

# Carta dei Servizi del Sistema Bibliotecario di Ateneo

## Indice

1. Principi generali.....	2
2. Sistema Bibliotecario di Ateneo .....	3
2.1 Centro Biblioteche e Documentazione .....	3
2.2 Biblioteche .....	3
2.3 Responsabili e vice Responsabili.....	4
2.4 Orari al pubblico .....	4
3. Utenti .....	5
4. Servizi .....	5
4.1 Registrazione .....	5
4.2 Orientamento e assistenza.....	6
4.3 Informazione bibliografica ( <i>reference</i> ).....	6
4.4 Consultazione in sede .....	6
4.5 Consultazione del Catalogo .....	6
4.6 Consultazione delle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, ebook).....	6
4.7 Archivio istituzionale di Ateneo - Archivia.....	7
4.8 Prestito .....	7
4.9 Fornitura di documenti (DD) .....	7
4.10 Formazione .....	8
4.11 Fotoriproduzioni .....	8
4.12 Accesso ad Internet.....	8
4.13 Portale e comunicazione.....	8
4.14 Servizi per utenti diversamente abili .....	9
5. Rapporto con gli utenti .....	9
5.1 Diritti degli utenti .....	9
5.2 Impegni degli utenti.....	9
5.3 Impegni nei confronti degli utenti .....	10
6. Reclami, lamentele e suggerimenti.....	11

## 1. Principi generali

La Carta dei Servizi è uno strumento di trasparenza e partecipazione messo a disposizione dal Sistema Bibliotecario di Ateneo a tutela degli utenti. Si ispira ai principi enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*, nello Statuto dell'Università degli studi di Catania e nel Regolamento del Sistema. Essa risponde all'esigenza di comunicare ed informare gli utenti sui loro diritti e sugli impegni assunti con riguardo ai servizi offerti ed alle loro modalità di erogazione.

L'accesso ai servizi è garantito nel rispetto dei seguenti principi e valori:

- pluralismo
- obiettività
- imparzialità
- continuità e regolarità
- uguaglianza
- efficienza, efficacia, economicità
- cortesia

I servizi sono erogati secondo standard prefissati o comunque perseguiti mentre le performance sono costantemente misurate, valutate e portate alla conoscenza di tutti.

Questo documento verrà aggiornato periodicamente al fine di accogliere i suggerimenti volti allo sviluppo ed al miglioramento dei servizi.

## 2. Sistema Bibliotecario di Ateneo

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo (di seguito denominato "Sistema") coordina le biblioteche dell'Ateneo al fine di conservare, valorizzare, incrementare e gestire in modo unitario il patrimonio bibliotecario-documentale dell'Ateneo, ivi compreso quello della biblioteca digitale.

Il Sistema è costituito dalle biblioteche dell'Ateneo, dal Centro Biblioteche e Documentazione e dall'insieme dei servizi bibliotecari offerti all'utenza.

### 2.1 Centro Biblioteche e Documentazione

Il coordinamento delle attività del Sistema, il controllo della qualità dei servizi offerti all'utenza, nonché la gestione, la valorizzazione e la conservazione del patrimonio bibliografico, sono di competenza del Centro Biblioteche e Documentazione (di seguito denominato "CBD").

In particolare, il CBD:

- Definisce le attività e i servizi di biblioteca in modo funzionale agli obiettivi del Sistema e nel rispetto dei vincoli derivanti dalle procedure generali e dagli standard di riferimento indicati dagli Organi di governo dell'Ateneo;
- Coordina le attività e i servizi di biblioteca, fornendo ai responsabili e ai vice responsabili di biblioteca le direttive in merito alle procedure da seguire e all'organizzazione dei servizi. Ne controlla la gestione e vigila sul rispetto degli indirizzi e delle procedure, segnalando al Direttore generale ogni eventuale violazione;
- Vigila sulla corretta conservazione e tutela del patrimonio bibliografico;
- Per il raggiungimento degli obiettivi di *performance* delle biblioteche propone al Direttore generale l'organizzazione del personale di biblioteca;
- Vigila sulle modalità di impiego del personale assegnato alle biblioteche con riferimento alle procedure stabilite per l'erogazione dei servizi e per la fruizione delle risorse di biblioteca;
- Si adopera affinché le biblioteche erogino i servizi minimi garantiti;
- Vigila sul corretto uso dei locali e delle attrezzature.

### 2.2 Biblioteche

Ciascuna biblioteca del Sistema è costituita dal patrimonio documentale e dall'insieme dei servizi offerti all'utenza:

- Può essere organizzata in più punti di servizio;
- Può essere "espressione" di un unico dipartimento o di più dipartimenti.

L'elenco aggiornato delle biblioteche e dei rispettivi punti di servizio è pubblicato sul sito istituzionale del Sistema all'indirizzo <http://www.sida.unict.it>.

### 2.3 Responsabili e vice Responsabili

Per ciascuna biblioteca del Sistema sono individuati un Responsabile e un vice Responsabile.

Il Responsabile e il vice Responsabile di ciascuna biblioteca dipendono gerarchicamente dal Direttore generale (il quale provvede ad assegnargli obiettivi e compiti atti ad assicurare la corretta gestione dei servizi e delle attività) e dal direttore del CBD.

In particolare, i Responsabili e i vice Responsabili di biblioteca:

- Organizzano le attività in modo funzionale agli obiettivi del Sistema.
- Sono tenuti al rispetto dei vincoli derivanti dalle procedure generali e dagli standard di riferimento indicati dal direttore del CBD, riferendo allo stesso sullo stato dei servizi e delle attività di biblioteca;
- Sono responsabili della corretta conservazione e tutela del patrimonio bibliografico.
- Organizzano le attività del personale in maniera funzionale al raggiungimento degli obiettivi di *performance* delle biblioteche, avendo riguardo al perseguimento degli obiettivi generali e alle specifiche mansioni assegnate a ciascun bibliotecario;
- Si adoperano affinché le biblioteche erogino i servizi minimi garantiti;
- Si adoperano per il corretto uso dei locali e delle attrezzature;
- Curano le comunicazioni della biblioteca verso l'utenza con i mezzi ed i modi ritenuti più idonei ad assicurare una corretta informazione.

### 2.4 Orari al pubblico

Le biblioteche del Sistema osservano i seguenti orari minimi di apertura:

8.00-14.00 e 14.30-17.30: da lunedì a giovedì

8.00-14.00: venerdì

Le attività di revisione e di riordino del materiale bibliografico si svolgono di norma in specifici periodi dell'anno (agosto e ferie natalizie), durante i quali comunque la biblioteca deve assicurare i propri servizi essenziali.

L'articolazione oraria minima dei vari servizi offerti al pubblico è la seguente:

Consultazione in sede	8.30 - 17.00 da lunedì a giovedì (la distribuzione chiude alle 16.30) 8.30 - 13.30 il venerdì
Prestito diretto	8.30 - 17.00 da lunedì a giovedì (la distribuzione chiude alle 16.30) 8.30 - 13.30 il venerdì
Prestito interbibliotecario e fornitura documenti	8.30 - 17.00 da lunedì a giovedì 8.30 - 13.30 il venerdì

Informazione bibliografica e assistenza nella ricerca

8.30 - 17.00 da lunedì a giovedì  
8.30 - 13.30 il venerdì

Per i rimanenti servizi, l'orario di erogazione corrisponde all'orario di apertura al pubblico della biblioteca.

Ogni eventuale modifica agli orari sopra riportati sarà tempestivamente comunicata all'utenza con mezzi idonei.

### 3. Utenti

I servizi bibliotecari sono offerti, ad utenti istituzionali ed utenti esterni.

1. Sono utenti istituzionali (interni):
  - a) il personale docente dell'Università di Catania;
  - b) gli assegnisti di ricerca dell'Università di Catania;
  - c) chiunque altro svolga a titolo temporaneo attività didattica o di ricerca nell'Ateneo: titolari di borse di studio, docenti a contratto e componenti delle commissioni d'esame;
  - d) il personale dirigente, tecnico-amministrativo, i collaboratori ed esperti linguistici dell'Università di Catania, ivi compresi i collaboratori a contratto;
  - e) gli studenti regolarmente iscritti ai diversi corsi di studio dell'Università di Catania, ivi compresi i corsi di dottorato anche in partenariato con altre sedi, e di specializzazione, di tirocinio formativo attivo (TFA) e di master;
  - f) gli studenti inseriti in programmi di mobilità internazionale.
2. Sono utenti esterni:
  - g) i dipendenti di enti pubblici e di istituzioni di ricerca, di cui all'art. 8 del regolamento emanato con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1993, n. 593, che operano in regime di convenzione con l'Università di Catania;
  - h) i *visiting professors* e i *visiting scholars*, temporaneamente accreditati, su proposta dei direttori di dipartimento, dal direttore del CBD;
  - i) tutti coloro che hanno acquisito il diritto di accesso ai servizi del Sistema mediante apposite convenzioni stipulate con l'Università di Catania;
  - j) persone che abbiano necessità di utilizzare temporaneamente i servizi del Sistema.

### 4. Servizi

Il Sistema offre ai propri utenti una serie di servizi erogati in maniera differenziata a seconda della tipologia dell'utente. I servizi vengono forniti ispirandosi alle regole di buon funzionamento ed a garanzia dei diritti di tutti gli utenti.

#### 4.1 Registrazione

Per accedere ai servizi gli utenti, secondo quanto indicato nel Regolamento, devono registrarsi.

##### Modalità e tempi di erogazione del servizio

La registrazione può essere effettuata in un tempo medio di 5 minuti, 24 ore su 24, anche attraverso postazioni di biblioteca dedicate, compilando l'apposito modulo di registrazione *online* disponibile all'indirizzo <http://unibooks.unict.it:8080/Registrazione>.

## 4.2 Orientamento e assistenza

Presso il *front office* le biblioteche forniscono a tutti gli utenti le informazioni primarie sulle modalità di accesso ai servizi (uso della biblioteca, dei suoi spazi e dei cataloghi principali) e li assistono, laddove è richiesto, nella procedura di registrazione *online*. Forniscono altresì informazioni sulle biblioteche del Sistema, sui servizi erogati e sulle relative modalità di utilizzo.

### Modalità e tempi di erogazione del servizio

Il servizio di orientamento ed assistenza viene erogato in modalità frontale presso tutte le sedi del Sistema in maniera costante ed al massimo entro 15 minuti.

## 4.3 Informazione bibliografica (*reference*)

Tutte le biblioteche ed il CBD assicurano, attraverso il proprio personale, il servizio di *reference* a tutte le tipologie di utenti. Tale servizio consente all'utente di ricevere supporto per una conoscenza approfondita dei cataloghi, per una corretta strategia di ricerca nella consultazione di periodici elettronici e banche dati, per l'uso dei repertori bibliografici, per lo svolgimento di ricerche bibliografiche approfondite, per la redazione di bibliografie.

### Modalità e tempi di erogazione del servizio

Il servizio di *reference* viene erogato in modalità frontale presso tutte le sedi del Sistema fino ad un periodo massimo di 45 minuti, ovvero in modalità online via email ed evase di norma entro tre giorni lavorativi. Per lo svolgimento di ricerche bibliografiche approfondite o la redazione di particolari bibliografie possono essere necessari fino ad un massimo di 5 giorni lavorativi.

## 4.4 Consultazione in sede

Il servizio assicura a tutte le tipologie di utenti, nei locali delle biblioteche, la lettura e la consultazione di tutte le risorse costituenti il patrimonio bibliografico e documentale edito, mentre per i manoscritti, i documenti antichi, rari o di pregio, è necessaria una specifica autorizzazione.

### Modalità e tempi di erogazione del servizio

L'accesso può essere diretto oppure su richiesta agli addetti, previa individuazione della collocazione del documento per mezzo del catalogo. Le opere consultate non devono essere ricollocate direttamente dagli utenti ma dal personale preposto, in modo da garantire la corretta collocazione delle opere consultate. Il tempo medio di erogazione del predetto servizio è di 15 minuti.

## 4.5 Consultazione del Catalogo

Il Catalogo rispecchia il posseduto documentario delle biblioteche. Serve a individuare e localizzare i vari documenti e a ottenere informazioni sulla/e biblioteca/che che li posseggono, sulla disponibilità per il prestito e sullo status del prestito. La descrizione e l'indicizzazione dei documenti seguono le AACR2 (Anglo American cataloguing rules 2<sup>nd</sup> edition) ed il formato MARC21.

### Modalità e tempi di erogazione del servizio

Il Catalogo è liberamente accessibile *online* 24 ore su 24 all'indirizzo <http://catalogo.unict.it>. Il predetto servizio è erogato in tempo reale.

## 4.6 Consultazione delle risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, ebook)

La collezione digitale è costituita essenzialmente da banche dati e pacchetti di periodici elettronici appartenenti ai più importanti editori del panorama accademico. Tale collezione è gestita dal CBD che attua un costante lavoro di revisione e manutenzione delle raccolte.

#### Modalità e tempi di erogazione del servizio

L'accesso alle banche dati è consentito agli utenti dell'Università di Catania solo da computer facenti parte della rete d'Ateneo. L'utenza autorizzata (docenti, personale T.A., dottorandi e specializzandi) può accedere alle risorse elettroniche anche da casa tramite accesso VPN (Virtual Private Network).

Gli utenti interessati dovranno compilare un apposito modulo di richiesta, disponibile al seguente indirizzo [http://www.sida.unict.it/ita/servizi/istruzioni\\_vpn.html](http://www.sida.unict.it/ita/servizi/istruzioni_vpn.html), ed inoltrarlo, via e-mail ([cs.cbd@unict.it](mailto:cs.cbd@unict.it)) o fax (095/7307914) al Centro Biblioteche e Documentazione. Le credenziali per l'accesso VPN alle risorse elettroniche di Ateneo verranno rilasciate entro 24 ore dall'inoltro della richiesta.

L'accesso alle risorse elettroniche avviene attraverso la *home page* del sito istituzionale del Sistema all'indirizzo <http://www.sida.unict.it>.

Tale sito consente all'utente una navigazione ipertestuale attraverso i documenti elettronici e l'accesso ai documenti a testo pieno o agli *abstract* per i quali sono state sottoscritte specifiche licenze d'accesso con gli editori. Il servizio è erogato in tempo reale.

#### **4.7 Archivio istituzionale di Ateneo - Archivia**

ArchivIA, Archivio Istituzionale ad Accesso Aperto dell'Università degli Studi di Catania, raccoglie e rende disponibile in formato elettronico la pubblicazione delle tesi di dottorato discusse dall'anno accademico 2009/2010 a tutt'oggi. L'obiettivo è tuttavia quello di estendere tale servizio a tutta la produzione scientifica dell'Ateneo.

#### Modalità e tempi di erogazione del servizio

L'archivio istituzionale è liberamente accessibile all'indirizzo <http://archivia.unict.it>. Il predetto servizio è erogato in tempo reale.

#### **4.8 Prestito**

Il servizio di prestito esterno consente di usufruire dei documenti posseduti dalla biblioteca al di fuori dei suoi locali. Attraverso il catalogo Catalogo è possibile identificare le tipologie di materiale per le quali è consentito il prestito locale: esse sono indicate con la dicitura "*check shelf*" (disponibile allo scaffale). Sono esclusi dal prestito periodici, tesi, libri antichi e di pregio, opere di consultazione e tutti i documenti che riportano nei dati gestionali della scheda catalografica l'indicazione "*lib use only*" (consultabile solo in biblioteca). Hanno diritto al prestito, previa registrazione, tutti gli utenti istituzionali e gli utenti esterni di seguito elencati: i dipendenti di enti pubblici e di istituzioni di ricerca, di cui all'art. 8 del regolamento emanato con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1993, n. 593, che operano in regime di convenzione con l'Università di Catania ed i *visiting professors* e i *visiting scholars*, temporaneamente accreditati, su proposta dei direttori di dipartimento, dal direttore del CBD.

La durata del prestito è fissata in trenta giorni, e possono essere concessi in prestito contemporaneamente allo stesso utente un numero massimo di dieci volumi. Il Regolamento dei servizi dello SBA disciplina in dettaglio l'argomento in oggetto.

#### Modalità e tempi di erogazione del servizio

Dopo aver recuperato il documento direttamente o tramite richiesta agli addetti, il bibliotecario procede alla registrazione del prestito. Il tempo medio di erogazione del predetto servizio è di 15 minuti.

#### **4.9 Fornitura di documenti (DD)**

Il servizio di fornitura di documenti (*Document Delivery* - DD), nel rispetto della normativa vigente in materia di diritto d'autore, offre all'utente la possibilità di ottenere la riproduzione digitale e la trasmissione telematica di articoli o di parti di libri esclusivamente per motivi di studio o di ricerca. Esso consente agli utenti autorizzati di reperire, attraverso la propria biblioteca di riferimento, articoli o parti di

materiali posseduti da biblioteche di altri enti e non disponibili presso le biblioteche dell'Ateneo, ed alle biblioteche ed agli enti culturali italiani e stranieri, in regime di convenzione con le biblioteche del Sistema, di ricevere copie di parti di documenti posseduti dalle biblioteche dell'Ateneo. Possono usufruire di tale servizio il personale docente, gli assegnisti di ricerca, i dottorandi, gli specializzandi e gli studenti.

#### Modalità e tempi di erogazione del servizio

Le richieste di fornitura di documenti possono essere rivolte al personale di biblioteca anche tramite email ai recapiti pubblicati nella *home page* del sito istituzionale del Sistema (<http://www.sida.unict.it>) e vanno inoltrate alla biblioteca che possiede il documento.

Le richieste di documenti saranno evase nel minor tempo possibile, in un tempo medio di 2 giorni lavorativi e comunque non oltre 5 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta. Nel caso in cui non sia possibile fornire il documento richiesto, la biblioteca dovrà inviare, entro 3 giorni lavorativi, il relativo avviso di impossibilità di fornitura, indicandone le motivazioni.

### **4.10 Formazione**

Il CBD si occupa, inoltre, direttamente o attraverso le biblioteche, di organizzare giornate di formazione, workshop, training di aggiornamento, rivolti agli utenti istituzionali sulle funzionalità del Web-Opac *Millennium* come strumento di ricerca per la consultazione delle risorse documentarie possedute e sull'utilizzo di banche dati e periodici elettronici accessibili via web.

#### Modalità e tempi di erogazione del servizio

Il servizio viene erogato periodicamente e su richiesta.

### **4.11 Fotoriproduzioni**

Il servizio di fotoriproduzione per uso personale di articoli o parti di libri, all'interno dei locali della biblioteca, è consentito nel rispetto della normativa in materia di diritto d'autore. Il materiale di pregio, o comunque suscettibile di danneggiamento, può essere riprodotto solo su autorizzazione del direttore del CBD.

Per le riproduzioni fotografiche e filmografiche, o effettuate con altri mezzi tecnici, di opere possedute dalle biblioteche di Ateneo, è necessario inoltrare richiesta di autorizzazione al direttore del CBD.

#### Modalità e tempi di erogazione del servizio

Tutte le procedure sono affidate alla gestione autonoma degli utenti.

### **4.12 Accesso ad Internet**

Presso le biblioteche del Sistema sono disponibili postazioni per la consultazione dei cataloghi elettronici e delle risorse elettroniche in genere.

Le biblioteche del Sistema garantiscono ai propri utenti l'accesso alla rete Internet, anche attraverso postazioni attrezzate ed altri tipi di connessioni con strumenti dell'utente.

#### Modalità e tempi di erogazione del servizio

L'accesso al suddetto servizio è libero, previa registrazione mentre è consentito dalle postazioni di biblioteca esclusivamente nelle ore di apertura al pubblico per un tempo massimo di 30 minuti.

### **4.13 Portale e comunicazione**

Il portale offre un panorama dettagliato di informazioni su tutto ciò che riguarda il Sistema bibliotecario e i servizi erogati centralmente attraverso la rete dell'Ateneo e dalle singole biblioteche. Il Sistema deve garantire l'adeguata promozione e pubblicità di tutte le opportunità offerte e delle modalità di erogazione dei servizi.

#### Modalità e tempi di erogazione del servizio

Il portale è liberamente accessibile *online* 24 ore su 24 all'indirizzo <http://www.sida.unict.it>. Il predetto servizio è erogato in tempo reale.

#### **4.14 Servizi per utenti diversamente abili**

Per favorire l'esercizio del diritto allo studio, e in accordo con il CInAP (Centro per l'Integrazione Attiva e Partecipata), le biblioteche si impegnano nei confronti degli utenti diversamente abili dell'Ateneo a favorire con ogni mezzo disponibile la fruizione dei servizi di consultazione delle risorse bibliografiche in rete mediante postazioni dedicate e attrezzate per le disabilità, nonché l'accesso ai servizi di *document delivery* telematico interno.

#### Modalità e tempi di erogazione del servizio

L'accesso ai servizi dovrà avvenire immediatamente.

Per di *document delivery* telematico interno le richieste di fornitura di documenti possono essere rivolte al personale di biblioteca tramite email ai recapiti pubblicati nella *home page* del sito istituzionale del Sistema (<http://www.sida.unict.it>) e vanno inoltrate alla biblioteca che possiede il documento.

Le richieste di documenti saranno evase nel minor tempo possibile, in un tempo medio di 2 giorni lavorativi e comunque non oltre 5 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta. Nel caso in cui non sia possibile fornire il documento richiesto, la biblioteca dovrà inviare, entro 3 giorni lavorativi, il relativo avviso di impossibilità di fornitura, indicandone le motivazioni.

## **5. Rapporto con gli utenti**

### **5.1 Diritti degli utenti**

L'utente, regolarmente registrato nel Sistema, ha diritto di:

- a) Non subire alcuna discriminazione in ragione del sesso, della razza, della lingua, della religione, dell'estrazione sociale o delle proprie opinioni politiche.
- b) Essere assistito dal personale, nelle proprie necessità informative, con cortesia, correttezza, disponibilità, collaborazione, imparzialità e riservatezza.
- c) Essere messo a conoscenza delle procedure da seguire per potere fruire al meglio dei servizi.
- d) Essere informato sull'organizzazione del Sistema, sui servizi disponibili e sulle relative modalità di accesso.
- e) Essere adeguatamente assistito dal personale nell'utilizzo degli strumenti della ricerca bibliografica, catalografica e di informazione utili alla didattica e alla ricerca.
- f) Ottenere l'immediata esecuzione della procedura automatizzata di restituzione di un prestito.
- g) Ottenere una ricevuta che attesti l'avvenuta restituzione del materiale bibliografico ricevuto in consultazione o in prestito.
- h) Ottenere che i vari servizi siano erogati con regolarità e continuità e che i tempi medi di erogazione degli stessi siano opportunamente pubblicizzati e rispettati.
- i) Essere tempestivamente e opportunamente informato di eventuali cambiamenti, interruzioni o sospensioni temporanee del servizio.
- j) Essere informato sulla qualità e sull'efficacia dei servizi mediante opportuna pubblicizzazione dei risultati rilevati.
- k) Accedere agli atti amministrativi secondo le modalità previste dalla L. 241/1990 e successive modifiche e integrazioni.

### **5.2 Impegni degli utenti**

Gli utenti sono tenuti a:

- a) Conoscere e rispettare il Regolamento del Sistema.

- b) Registrarsi, secondo le modalità prescritte, al Sistema al fine di potere fruire dei servizi da esso erogati.
- c) Rispettare gli altri utenti (senza alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua o religione).
- d) Evitare di recare disturbo ed avere un comportamento improntato alla buona educazione nei locali assegnati alle biblioteche e, soprattutto, nelle sale destinate alla consultazione.
- e) Rispettare sia i locali assegnati alle biblioteche, sia i loro arredi.
- f) Comunicare al personale del Sistema eventuali variazioni di indirizzo, recapito telefonico ed e-mail.
- g) Compilare correttamente i moduli per la richiesta in consultazione o in prestito del materiale bibliografico posseduto da ciascuna biblioteca.
- h) Verificare, al momento della consegna da parte del personale, l'integrità del materiale bibliografico ricevuto in consultazione o in prestito e segnalare al personale eventuali mancanze o danneggiamenti dello stesso.
- i) Restituire entro l'orario di chiusura della biblioteca il materiale bibliografico ricevuto in consultazione.
- j) Restituire entro la data di scadenza il materiale bibliografico ricevuto in prestito.
- k) Rispondere con tempestività ad eventuali solleciti di restituzione.

Gli utenti sono inoltre tenuti a rispettare i seguenti divieti:

- Fumare in tutti gli ambienti di biblioteca;
- Sottolineare, evidenziare, apporre segni e scritte, danneggiare libri o qualsiasi altro materiale bibliografico, nonché le attrezzature esistenti in biblioteca;
- Manomettere componenti hardware e software dei computer della biblioteca ed utilizzare questi ultimi per motivi diversi dalle attività di studio e di ricerca;
- Depositare il materiale delle sale di consultazione a scaffale aperto in luoghi diversi da quelli indicati dal personale di biblioteca;
- Cedere ad altri opere ricevute in prestito;
- Disturbare, in qualsiasi modo, l'attività di studio e di lavoro svolta negli ambienti di biblioteca;
- Studiare in gruppo negli ambienti di biblioteca;
- Utilizzare il telefono cellulare o analoghi strumenti di comunicazione presso gli ambienti di biblioteca;
- Consumare cibo e bevande negli ambienti di biblioteca;
- Introdurre animali, eccetto i cani guida per i non vedenti, negli ambienti di biblioteca;
- Accedere ai depositi librari senza autorizzazione;
- Utilizzare negli ambienti di biblioteca apparecchiature multimediali e fotografiche senza l'autorizzazione del personale addetto.

### 5.3 Impegni nei confronti degli utenti

Il personale del Sistema si impegna a:

- a) Esibire il proprio tesserino identificativo e qualificarsi, a richiesta, con nome e cognome, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche ed epistolari.
- b) Garantire l'accesso alle biblioteche a tutti gli utenti registrati.
- c) Garantire, nell'accesso come anche nell'erogazione dei servizi, l'uguaglianza dei diritti degli utenti, e, pertanto, ad operare senza alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, estrazione sociale o opinioni politiche.

- d) Consentire agli utenti esterni l'accesso ai servizi alle condizioni stabilite dagli organi accademici secondo le modalità previste dal regolamento emanato con D.R. n. 1990 del 01/06/2012 e successive modifiche e integrazioni.
- e) Garantire che i dati personali degli utenti vengano utilizzati solo per la gestione dei servizi e nel rispetto della normativa vigente per la tutela della privacy (D.Lgs 196/2003).
- f) Consentire nei locali delle biblioteche destinati al pubblico (p.e. sale di consultazione) la presenza contemporanea di un numero di utenti non superiore a quella stabilita dagli uffici preposti a valutare gli standard di sicurezza.
- g) Assistere gli utenti nell'utilizzo degli strumenti della ricerca bibliografica, catalografica e di informazione utili alla didattica e alla ricerca.
- h) Fornire informazioni sulle biblioteche del Sistema, sui servizi disponibili e sulle relative modalità di accesso.
- i) Assicurare servizi regolari e continuativi durante tutto il periodo di apertura delle strutture e secondo le modalità stabilite dal Regolamento.
- j) Segnalare e pubblicizzare in modo chiaro e tempestivo eventuali cambiamenti, interruzioni o sospensioni temporanee del servizio.
- k) Assicurare un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti al fine di improntare i servizi alla massima chiarezza e comprensibilità.
- l) Garantire, nei limiti imposti dal rispetto delle regole di buon funzionamento, l'erogazione dei servizi ispirandosi al principio della semplificazione delle procedure.
- m) Ricercare tutte le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali atte a facilitare il contatto tra l'utente ed i servizi.
- n) Valutare la qualità dei servizi resi, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e le possibilità di ulteriori miglioramenti, per ciascun servizio.
- o) Assistere l'utente nelle sue necessità informative con cortesia, correttezza, disponibilità, collaborazione, imparzialità e riservatezza.

## 6. Reclami, lamentele e suggerimenti

Tutti i suggerimenti per il miglioramento dei servizi di Ateneo, i reclami e le segnalazioni di disservizio possono essere inviate all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, tramite l'indirizzo di posta elettronica: [urp@unict.it](mailto:urp@unict.it). In alternativa, l'utente può avvalersi di uno specifico modulo *online* ("**Dillo alla biblioteca**") attraverso cui effettuare anche in forma anonima segnalazioni e reclami. Il modulo è disponibile online 24 ore su 24 ore sul sito istituzionale del Sistema.

I suggerimenti e i reclami pervenuti saranno periodicamente monitorati e utilizzati dalla direzione del CBD per il miglioramento degli standard di qualità e quantità del servizio stesso.