UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PERUGIA

Centro Servizi Bibliotecari

CARTA DEI SERVIZI

11 luglio 2016

La prima revisione della Carta dei Servizi del Centro Servizi Bibliotecari è prevista dopo un anno dalla data di pubblicazione nel Portale del CSB (www.csb.unipg.it)

SOMMARIO

1. COSA È E A COSA SERVE LA CARTA DEI SERVIZI DEL CSB

2. FINALITÀ E STRUTTURA DEL CENTRO

3. PRINCIPI GENERALI

4. UTENTI DEL CSB, LORO DEFINIZIONE, RELAZIONE CON GLI UTENTI

5. STANDARD

6. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

7. SCHEDE DEI SERVIZI DEL CENTRO SERVIZI BIBLIOTECARI:

- *servizi erogati dalle biblioteche*
    a. Accesso alle biblioteche
    b. Accoglienza e orientamento (comprensivo della consultazione del Catalogo e di una prima istruzione sull'accesso a banche dati e periodici elettronici)
    c. Lettura e consultazione dei documenti in sede e servizi annessi
    d. Prestito a domicilio
    e. Prestito interbibliotecario (ILL)
    f. Fornitura documenti in copia (DD)
    g. Consulenza e ricerche bibliografiche
    h. Riproduzione e stampa documenti
    i. Attività di formazione
    j. Uso di Internet in biblioteca tramite postazioni fisse e Wi-Fi di Ateneo
    k. Servizi per utenti speciali
    l. Centro di Documentazione Europea (CDE)
    m. Servizio Fondi storici

- *servizi erogati in forma centralizzata*
    n. Portale del CSB
    o. Catalogo unico di Ateneo
    p. Risorse elettroniche

8. RELAZIONE E IMPEGNI CON I FORNITORI

9. IMPEGNI PER IL FUTURO E PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

Allegati
Allegato 1 - Tabella Utenti/Servizi
Allegato 2 – Utenti esterni - Modulo iscrizione utenti esterni
Allegato 3 - Modulo ILL/DD
Allegato 4 – Utenti "speciali" - Modulo delega servizi bibliotecari
Allegato 5 - Modulo registrazione utente servizio consultazione materiale antico/di pregio
Allegato 6 - Modulo richiesta riproduzione materiale antico o di pregio
Allegato 7 - Modulo osservazioni, suggerimenti, reclami
Allegato 8 - Appendice normativa

1. COSA È E A COSA SERVE LA CARTA DEI SERVIZI DEL CSB

La Carta dei servizi rappresenta un patto di collaborazione tra il Centro Servizi Bibliotecari dell'Università degli Studi di Perugia (in seguito denominato CSB) e i propri utenti.

È un documento di carattere istituzionale che dichiara gli impegni assunti dal CSB in riferimento ai servizi offerti ed alle modalità con le quali essi vengono erogati, dettagliatamente descritti in altro diverso documento, il Regolamento dei servizi bibliotecari e relativa tabella utenti/servizi, in vigore dal 7 gennaio 2016 .

La standardizzazione delle procedure, il monitoraggio dei risultati e della soddisfazione degli utenti e l'individuazione di obiettivi di miglioramento continuo sono gli elementi fondamentali di un sistema di gestione della qualità.

Il CSB, attraverso la Carta dei Servizi, si impegna a rispettare determinati standard di qualità e quantità rappresentati da indicatori periodicamente rilevati, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e fruizione dei servizi offerti.

Ciascun utente può verificare e controllare che gli standard corrispondano a quanto dichiarato nei singoli servizi e può contribuire con segnalazioni e suggerimenti ad orientare concretamente le azioni del CSB che si impegnerà a sua volta a verificare periodicamente la soddisfazione degli utenti.

La Carta dei servizi è dunque uno strumento di tutela, verifica e conoscenza che garantisce il rispetto reciproco di diritti e doveri e dei principi di trasparenza e partecipazione e si propone di:

- ✓ informare gli utenti sui servizi, sulle garanzie fornite per ciascun servizio e sugli indicatori che ne misurano la qualità;
- ✓ favorire l'interazione tra utenti e personale delle strutture bibliotecarie per apportare miglioramenti ai servizi;
- ✓ rendere più trasparente i rapporti con gli utenti.

La Carta è pubblicata nel Portale del CSB, una copia è a disposizione presso ogni biblioteca. Viene aggiornata periodicamente per renderla aderente alla realtà operativa e alle esigenze degli utenti.

2. FINALITÀ E STRUTTURA DEL CENTRO

Il CSB[1] è parte integrante dell'Università degli Studi di Perugia e ne condivide i valori e gli obiettivi che sono esplicitati nello Statuto[2] dell'Università degli studi di Perugia, in particolare nell'art. 4.2:
"L'Università cura la conservazione, lo sviluppo, la valorizzazione e la gestione del suo patrimonio bibliografico, documentario e archivistico; favorisce l'accesso alle risorse informative on line, in particolare attraverso il sistema bibliotecario di Ateneo, e i servizi che assicurano il trasferimento delle conoscenze e dei risultati delle ricerche".

Il CSB è un insieme coordinato di strutture di servizio, finalizzato alla trasmissione del sapere e dell'avanzamento della ricerca scientifica, a cui compete l'organizzazione e il coordinamento del sistema bibliotecario dell'Ateneo secondo quanto previsto dallo Statuto dell'Università degli studi di Perugia, dal Regolamento del CSB[3], e da atti organizzativi del Direttore del Centro.

Il CSB ha la finalità di:

- ✓ assicurare la conservazione, lo sviluppo, la valorizzazione, l'acquisizione, la gestione integrata e la fruizione del proprio patrimonio bibliografico,
- ✓ assicurare l'accesso pieno e aperto alla letteratura scientifica, in funzione delle esigenze della ricerca, dell'amministrazione dell'Ateneo e dell'utenza che usufruisce dei servizi.

Sono organi necessari del CSB:

- ✓ il Consiglio Bibliotecario, presieduto dal Delegato del Rettore per i servizi bibliotecari
- ✓ il Direttore.

Il CSB ai fini dell'organizzazione ed erogazione dei servizi si articola in:

- ✓ strutture bibliotecarie
- ✓ strutture tecnico-amministrative

Le **strutture bibliotecarie** - attraverso le biblioteche di afferenza e grazie a personale bibliotecario e tecnico-

[1] Istituito con D.R. del 21.5.1999 n. 1057
[2] Statuto dell'Università degli Studi di Perugia in vigore dal 6 luglio 2012
[3] Allegato al D.R. 477 del 9.4.2015

amministrativo professionalmente preparato, locali ed attrezzature tecniche idonee - forniscono servizi alle strutture didattiche e scientifiche dell'Ateneo e ai soggetti esterni che ne abbiano motivato interesse, in base a quanto stabilito dal Consiglio bibliotecario. Sono individuate per aree scientifiche omogenee e dotate di un Comitato tecnico scientifico.

Le **strutture tecnico-amministrative** forniscono servizi finalizzati alla gestione del CSB, nonché servizi all'utenza organizzati in modo centralizzato.

Informazioni sulla articolazione del CSB con l'elenco delle strutture tecnico-amministrative, delle 6 strutture bibliotecarie e delle 12 relative biblioteche afferenti per area di specializzazione e dettagliata descrizione del patrimonio bibliografico, della dotazione strumentale e degli spazi, dei servizi attualmente erogati e del personale addetto sono pubblicate nelle pagine del Portale del CSB (http://www.csb.unipg.it), che costituisce il canale informativo istituzionale del Centro.

3. PRINCIPI GENERALI

I servizi vengono erogati a garanzia dei diritti di tutti gli utenti e sono assicurati seguendo i principi della massima disponibilità e collaborazione da parte del personale bibliotecario e della semplificazione delle procedure. I principi fondamentali cui si ispira la Carta dei Servizi del CSB sono:

Uguaglianza
Il CSB si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni politiche e il divieto di ogni ingiustificata discriminazione con la massima disponibilità e collaborazione.

Imparzialità
Il CSB si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti, garantendo ad essi uguale diritto ad accedere e usufruire dei servizi, in base alle diverse tipologie di utente previste dal Regolamento dei servizi bibliotecari e dall'allegata Tabella utenti/servizi (Allegato 1).

Trasparenza e partecipazione
Il CSB assicura trasparenza, intesa come comprensibilità e semplificazione delle procedure per la fruizione dei servizi bibliotecari. Agevolando l'interazione tra utenti e personale, si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione ed il coinvolgimento dell'utente alla prestazione del servizio, fornisce accesso a informazioni complete ed aggiornate sulle attività ed i servizi bibliotecari, utilizzando un linguaggio chiaro e comprensibile a tutti. Avvisi, opuscoli, pagine web e altri strumenti sono curati e aggiornati costantemente.

Continuità
Il CSB si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi il CSB si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile, i tempi di disservizio.

Efficienza ed efficacia
Il CSB persegue l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo, che vanno periodicamente monitorate affinché non risultino superate.

Diritto di reclamo
Il CSB prevede la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni.

4. UTENTI DEL CSB, LORO DEFINIZIONE, RELAZIONE CON GLI UTENTI

Definizione
Sono utenti delle biblioteche del CSB gli utenti istituzionali e gli utenti esterni.
Gli utenti istituzionali sono coloro che hanno con l'Ateneo un rapporto formalmente regolato da atti normativi.
Gli utenti esterni sono coloro che, pur non avendo un rapporto di tipo istituzionale con l'Ateneo, sono ammessi a fruire dei servizi bibliotecari in forza di accordi/convenzioni/protocolli d'intesa, stipulati con soggetti pubblici o privati, volti a regolare attività di interesse comune, ispirati al principio di reciprocità, oppure previa autorizzazione del Responsabile

della struttura bibliotecaria in ragione del motivato interesse personale esposto.
Ulteriori informazioni sono contenute nell'art. 2 del Regolamento dei servizi bibliotecari e nell'allegata Tabella Utenti/Servizi.

Relazione con gli utenti
Il CSB incoraggia i propri utenti ad esprimere il loro punto di vista sui servizi bibliotecari con la finalità di promuovere un processo di miglioramento continuo.
Gli utenti possono comunicare con il Centro attraverso molteplici canali:

- ✓ contatto in persona o telefonico o via e-mail con il bibliotecario referente del servizio nella biblioteca di interesse, che darà risposta immediata compatibilmente con il tema proposto, o al massimo entro 3 giorni lavorativi;
- ✓ contatto in persona, telefonico o via e-mail o lettera, con il Responsabile della Struttura bibliotecaria che darà risposta immediata, compatibilmente con il tema proposto, o al massimo entro 3 giorni lavorativi;
- ✓ modulo di Reclamo/Suggerimenti on-line disponibile nel Portale del CSB o cartaceo (Allegato 7 - Modulo Osservazioni, suggerimenti, reclami) disponibile presso tutte le biblioteche, a cui verrà data risposta entro . 7.giorni lavorativi;
- ✓ e-mail o lettera al Direttore del CSB a cui verrà data risposta entro 10 giorni lavorativi.

È inoltre possibile contattare con e-mail o lettera il Delegato del Rettore per i servizi bibliotecari.

Tutte le informazioni relative ai contatti di cui sopra sono disponibili nelle pagine web del Portale del CSB.

Il Centro si impegna a comunicare agli utenti informazioni esaustive e tempestive relative agli orari di apertura delle biblioteche e all'erogazione dei servizi tramite personale bibliotecario e tecnico-amministrativo professionalmente preparato, materiale informativo cartaceo o fruibile attraverso il Portale del CSB.

5. STANDARD DI QUALITA' E INDICATORI

Nella carta i servizi offerti agli utenti sono descritti in apposite schede che includono anche standard di qualità ed indicatori. Nell'ottica del miglioramento continuo, la valutazione della qualità risulta fondamentale per comprendere il grado di funzionalità delle biblioteche, per migliorarne il livello dei servizi e ottimizzare l'uso delle risorse umane e finanziarie disponibili.

La qualità dei servizi è misurata e valutata sia da un punto di vista quantitativo che qualitativo, attraverso l'individuazione di obiettivi di qualità (valori standard o target, il rapporto esigibile tra risorse disponibili, prestazioni e aspettative), descritti nelle quattro dimensioni: Accessibilità dei servizi da parte degli utenti, Tempestività nell'erogazione dei servizi Trasparenza delle informazioni e Efficacia nelle risposte alle richieste dell'utenza.

La Carta è quindi uno strumento dinamico, che richiede adeguamenti al mutare delle condizioni di erogazione e di fruizione dei servizi e, conseguentemente, degli standard quantitativi e qualitativi attesi e perseguiti. Per questo è periodicamente sottoposta a revisione, per garantire una maggior rispondenza alle aspettative degli utenti e un progressivo innalzamento del loro livello di gradimento.

Il CSB si impegna a un costante monitoraggio ed alla pubblicazione dei risultati delle valutazioni, basate sia sulla raccolta dei dati relativi ai servizi, con indagini di tipo quantitativo (rilevazioni statistiche), sia con indagini di "customer satisfaction", in considerazione del grado di percezione e di soddisfazione dell'utente rispetto ai servizi offerti.
La Carta dei servizi aggiornata è quella consultabile nel Portale del CSB, dove saranno pubblicati anche i risultati delle rilevazioni statistiche e delle indagini relative alla qualità percepita dagli utenti.

6. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Diritti

Diritto all'informazione
Gli utenti hanno 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
Gli utenti hanno 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 gli studenti con disabilità siano garantiti nella fruizione dei servizi.

Diritto alla stabilità del servizio
Gli utenti hanno il diritto di fruire dei servizi con continuità e stabilità, compatibilmente con situazioni od obblighi esterni indipendenti dalla biblioteca.

Diritto alla tranquillità nello studio
Gli utenti hanno il diritto di studiare in un ambiente confortevole e tranquillo.

Diritto di conoscere lo stato del proprio rapporto con la biblioteca
Gli utenti hanno 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 degli utenti sono utilizzati unicamente per la gestione dei servizi nel rispetto della normativa vigente. Per quanto riguarda lo stato dei propri prestiti a domicilio gli utenti possono informarsi autenticandosi nel Catalogo d'Ateneo e accedendo alla propria Area personale.

Diritto di proporre suggerimenti
Gli utenti hanno il diritto a proporre suggerimenti sui servizi offerti utilizzando l'apposito modulo on-line o cartaceo (Allegato 7 – Modulo osservazioni, suggerimenti, reclami), cui la Biblioteca deve dare risposte motivate.

Diritto di segnalare non conformità o disservizi
Gli utenti hanno il diritto di presentare reclami per iscritto, utilizzando il già citato modulo on-line o cartaceo, cui il Responsabile della Struttura bibliotecaria o amministrativa o il Direttore del CSB devono dare risposte motivate.

Doveri

Dovere d'informazione
Gli utenti sono tenuti a consultare le pagine del Portale del CSB e ad informarsi circa i servizi, gli spazi e le attrezzature offerti e le modalità e condizioni per la loro fruizione.

Dovere del rispetto per l'istituzione
Gli utenti sono tenuti al rispetto delle norme, dei regolamenti e delle finalità del CSB; si impegnano a non forzare, per interessi personali o contingenti, le norme stabilite dall'istituzione.

Dovere del rispetto verso gli altri utenti e il personale
Gli utenti sono tenuti a trattare tutti con rispetto ed a 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
Gli utenti sono tenuti ad avvalersi dell'infrastruttura di rete dell'Ateneo alle condizioni indicate nelle pagine dedicate e per scopi leciti e motivazioni di natura didattico – scientifica; l'uso della rete deve essere improntato a comportamenti eticamente corretti e trasparenti, rispettosi degli utenti remoti.

Dovere del rispetto per beni e attrezzature delle biblioteche
I beni librari devono essere trattati con cura sia nella consultazione in loco che nel prestito esterno, i libri avuti in prestito devono essere restituiti entro la scadenza fissata.
Le attrezzature e gli spazi sono messi a disposizione come supporto alla fruizione dei servizi e devono essere utilizzati con senso di responsabilità.

7. SCHEDE DEI SERVIZI

- *servizi erogati dalle biblioteche*

a. Accesso alle biblioteche
b. Accoglienza e orientamento (comprensivo della consultazione del Catalogo e di una prima istruzione sull'accesso a banche dati e periodici elettronici)
c. Lettura e consultazione dei documenti in sede e servizi annessi
d. Prestito a domicilio
e. Prestito interbibliotecario (ILL)
f. Fornitura documenti in copia (DD)
g. Consulenza e ricerche bibliografiche
h. Riproduzione e stampa documenti
i. Attività di formazione
j. Uso di Internet in biblioteca tramite postazioni fisse e Wi-Fi di Ateneo
k. Servizi per utenti speciali
l. Centro di documentazione europea (CDE)
m. Servizio Fondi storici

- *servizi erogati in forma centralizzata*

n. Portale del CSB
o. Catalogo unico di Ateneo
p. Risorse elettroniche

a. Accesso alle biblioteche	Il CSB si impegna a fornire di arredi ed attrezzature e rendere e mantenere 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 dal personale delle strutture bibliotecarie; il controllo degli accessi è elettronico, tramite smartphone e utilizzo dell'app UNIPG UNIPASS. Per chi non possiede uno smartphone è necessario stampare, seguendo le apposite procedure, ed utilizzare un tesserino cartaceo fornito di QR-code. Gli utenti istituzionali ed esterni possono accedere a tutte le biblioteche del CSB secondo le modalità previste dall'art. 4 del Regolamento dei servizi bibliotecari. Particolare attenzione viene posta affinché gli utenti con disabilità motoria possano fruire dei servizi: viene garantito il massimo impegno nell'abbattimento delle barriere architettoniche; nel caso in cui esse siano ineliminabili il personale è a disposizione, nei limiti del possibile, per facilitare la fruizione del servizio. **UTENTI** Utenti istituzionali ed esterni **RESPONSABILE DEL SERVIZIO** Responsabile della struttura bibliotecaria **ACCESSIBILITÀ** È garantito un orario di apertura minimo, dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 14.00, e due giorni alla settimana, dalle 8,30 alle 18.00 nel 100% delle biblioteche del CSB. Nel mese di agosto e durante le festività gli orari possono subire variazioni. L'orario di apertura delle biblioteche è definito dal Consiglio bibliotecario. E' affisso all'ingresso delle biblioteche e reso noto nelle pagine dedicate a ciascuna biblioteca nel Portale del CSB. Sono garantiti adeguata e chiara segnaletica all'interno delle biblioteche e ove possibile l'accesso diretto agli scaffali. Possono essere presenti depositi dove, per motivi di sicurezza, il prelievo del materiale è effettuato dal personale su richiesta dell'utente. **TEMPESTIVITÀ** Le chiusure programmate sono comunicate con un anticipo di almeno 7 giorni lavorativi; ogni altra chiusura dovuta a cause imprevedibili sarà comunicata tempestivamente nel Portale del CSB. **TRASPARENZA** È garantito l'aggiornamento delle informazioni attraverso il Portale del CSB e gli avvisi presso le biblioteche. **EFFICACIA** Il CSB si impegna ad ottenere la soddisfazione degli utenti e a monitorarla con questionario annuale. **Standard e indicatore:** livello medio di soddisfazione degli utenti maggiore o uguale a 7 (scala da 1 a 10).

b. Accoglienza e orientamento (comprensivo della consultazione del Catalogo e di una prima istruzione sull'accesso alle risorse elettroniche)	Il personale del CSB in servizio presso le singole biblioteche si impegna a fornire con professionalità e cortesia, l'assistenza e le prime informazioni necessarie per utilizzare nel modo migliore i servizi offerti (modalità di accesso, orari, collezioni librarie, consultazione, fotocopie, prestiti, risorse elettroniche, uso del Portale del CSB e del Catalogo unico d'Ateneo). **UTENTI** Utenti istituzionali ed esterni **RESPONSABILE DEL SERVIZIO** Responsabile della struttura bibliotecaria **ACCESSIBILITÀ** Il servizio è garantito con continuità durante l'intero orario di apertura della biblioteca. **TEMPESTIVITÀ** La risposta è immediata. **TRASPARENZA** È garantito l'aggiornamento delle informazioni attraverso il Portale del CSB, le guide e gli opuscoli informativi, gli avvisi in biblioteca. **EFFICACIA** Il CSB si impegna ad ottenere la soddisfazione degli utenti e a monitorarla con questionario annuale **Standard e indicatore:** livello medio di soddisfazione degli utenti maggiore o uguale a 7 (scala da 1 a 10).

c. Lettura e consultazione dei documenti in sede	Nella maggior parte delle biblioteche sono organizzati spazi per la lettura e la consultazione: gli utenti possono accedere agli scaffali e prelevare da soli il materiale da consultare. Solo per alcuni fondi librari, non accessibili direttamente, è necessario rivolgersi al personale addetto. Le biblioteche garantiscono l'accesso al Catalogo unico d'Ateneo (On-line Public Access Catalog, OPAC) per l'individuazione della collocazione dei documenti. Per le opere antiche e di pregio, le collezioni e i fondi speciali sono previste specifiche modalità e tempistiche di consultazione (si veda punto apposito servizio al punto *m. Servizio Fondi storici*). **UTENTI** Utenti istituzionali ed esterni. **RESPONSABILE DEL SERVIZIO** Responsabile della struttura bibliotecaria **ACCESSIBILITÀ** La consultazione dei documenti in biblioteca è garantita con continuità durante l'intero orario di apertura. **TEMPESTIVITÀ** La risposta è immediata se l'utente preleva autonomamente il materiale documentario dallo scaffale, nel caso di collocazioni a scaffale aperto in sede. Qualora gli utenti si rivolgano al personale per la consultazione dei documenti disponibili in sede, è garantita una risposta entro 10 minuti dalla richiesta. Per richieste relative a materiale bibliografico appartenente a fondi librari non accessibili direttamente, a volte collocati in magazzini esterni alla struttura, si garantisce una risposta entro 3 giorni. **TRASPARENZA** È garantito l'aggiornamento delle informazioni attraverso il Portale del CSB, gli le guide e gli opuscoli informativi, avvisi in biblioteca. **EFFICACIA** Il CSB si impegna ad ottenere la soddisfazione degli utenti e a monitorarla con questionario annuale. **Standard e indicatore:** livello medio di soddisfazione degli utenti maggiore o uguale a 7 (scala da 1 a 10). .

d. Prestito a domicilio	Il CSB si impegna a favorire e agevolare l'utilizzo dei libri permettendo di prenderli in prestito con tempi e modalità definiti, secondo le diverse tipologie di materiale e di utenza (Art. 5, c. 3 del Regolamento dei servizi bibliotecari e relativa Tabella utenti/servizi, anche in Allegato 1). Il servizio è gestito con procedure computerizzate, consentendo anche di rinnovare e prenotare autonomamente e a distanza via Internet, utilizzando la propria Area personale all'interno del Catalogo unico d'Ateneo on-line. **UTENTI** Utenti istituzionali ed esterni **RESPONSABILE DEL SERVIZIO** Responsabile della struttura bibliotecaria **ACCESSIBILITÀ** Il servizio è erogato con continuità durante gli orari di apertura delle biblioteche e fino a 15 minuti prima della chiusura delle biblioteche, quando i servizi saranno sospesi per consentire le necessarie operazioni di chiusura delle strutture. **TEMPESTIVITÀ** Il servizio è garantito con immediatezza dal momento in cui il materiale librario viene prelevato dallo scaffale e presentato al personale addetto alle procedure di prestito automatizzato. Gli utenti potranno anche effettuare prenotazioni e rinnovi via web dalla propria area riservata del Catalogo unico d'Ateneo on line 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana. **TRASPARENZA** Tempi e modalità di erogazione del servizio di prestito sono descritti nell'art. 5, c. 3 del Regolamento dei servizi bibliotecari e nella relativa Tabella utenti/servizi, consultabili nel Portale del CSB e richiamati nelle pagine web di ciascuna biblioteca. Gli utenti sono avvisati con e-mail 7 giorni prima della scadenza dei loro prestiti; dopo la scadenza gli utenti che non restituiscono i volumi in prestito ricevono entro 10 giorni fino a 3 solleciti inviati con e-mail, che informano anche del decorrere di sanzioni. Sono informati con e-mail dell'esito delle loro prenotazioni di libri in prestito ad altri. **EFFICACIA** Il CSB si impegna ad ottenere la soddisfazione degli utenti e a monitorarla con questionario annuale. **Standard e indicatore:** livello medio di soddisfazione degli utenti maggiore o uguale a 7 (scala da 1 a 10).

e. Prestito interbibliotecario (ILL)	Il CSB 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 per gli utenti ammessi al servizio ad altre biblioteche italiane e straniere i libri che non sono presenti nelle biblioteche dell'Ateneo; 2) fornire in prestito ad altre biblioteche italiane e straniere i libri delle biblioteche dell'Ateneo. Ciascuna biblioteca del CSB eroga il servizio, per esigenze di studio e ricerca, limitatamente a richieste relative alle aree disciplinari di riferimento. E' previsto il rimborso integrale delle spese, laddove sostenute, per ogni operazione di prestito interbibliotecario. Le modalità del servizio sono descritte nell'art. 5, c. 4 del Regolamento dei servizi bibliotecari e nella relativa Tabella utenti/servizi, consultabili nel Portale del CSB e richiamati nelle pagine web di ciascuna biblioteca. **UTENTI** Utenti istituzionali e utenti esterni in convenzione (ove previsto), biblioteche esterne non Unipg e fuori Perugia, italiane e straniere. **RESPONSABILE DEL SERVIZIO** Responsabile della struttura bibliotecaria **ACCESSIBILITÀ** *Utenti istituzionali e utenti esterni in convenzione (ove previsto).* Gli utenti, per ciascun volume da richiedere, possono scaricare l'apposito modulo disponibile nella sezione Modulistica del Portale del CSB o richiedere lo stesso direttamente presso la biblioteca di riferimento in relazione alle aree disciplinari di riferimento (Allegato 3 - Modulo ILL/DD). La richiesta in alternativa può essere indirizzata con e-mail al personale addetto presso ciascuna struttura. Nominativi e recapiti sono segnalati nella sezione Servizi e personale delle pagine web di ciascuna biblioteca. *Biblioteche italiane e straniere* Le biblioteche devono inviare le richieste esclusivamente in forma scritta, tramite apposito modulo, SBN o e-mail indicando chiaramente il responsabile o referente della richiesta (nome, cognome, telefono, fax, e-mail). È escluso dall'invio in prestito interbibliotecario tutto il materiale già escluso dal prestito nelle biblioteche. **TEMPESTIVITÀ** *Utenti istituzionali e utenti esterni in convenzione (ove previsto).* Le richieste di prestito presentate dagli utenti istituzionali verso biblioteche esterne vengono inviate entro 2 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta completa di tutti i dati necessari. E' cura della biblioteca informare l'utente sullo stato della propria richiesta. La biblioteca non può influenzare - di conseguenza non ne è responsabile - i tempi di risposta delle istituzioni cui è stata inviata la richiesta, né i tempi di spedizione del materiale. Gli utenti vengono tempestivamente avvisati dell'arrivo del volume richiesto con e-mail o telefonicamente. *Biblioteche italiane e straniere* Le richieste di prestito pervenute da Biblioteche esterne vengono evase entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta completa di tutti i dati necessari. **TRASPARENZA** Tempi e modalità di erogazione del servizio di prestito interbibliotecario (ILL) sono descritti nell'art. 5, c. 4 del Regolamento dei servizi bibliotecari e nella relativa Tabella utenti/servizi, consultabili nel Portale del CSB e richiamati nelle pagine web di ciascuna biblioteca.

	Prima dell'evasione della richiesta gli addetti informano gli utenti o le biblioteche richiedenti delle eventuali spese da rimborsare. Gli utenti sono informati con congruo anticipo, con avvisi pubblicati nel Portale del CSB, delle eventuali sospensioni del servizio. **EFFICACIA** Il CSB si impegna ad ottenere la soddisfazione degli utenti e a monitorarla con questionario annuale. **Standard e indicatore:** livello medio di soddisfazione degli utenti maggiore o uguale a 7 (scala da 1 a 10).

f. Fornitura documenti in copia (DD)	Il CSB si impegna a fornire copia cartacea di articoli di riviste e parti di libri nel rispetto della normativa vigente sul diritto di autore e delle licenze in atto, nelle seguenti forme: 1) fornitura ai propri utenti di documenti non posseduti dalle biblioteche del CSB; 2) fornitura a biblioteche esterne di documenti posseduti dalle biblioteche del CSB. E' previsto il rimborso integrale delle spese, laddove sostenute, per ogni operazione di fornitura di documenti in copia. **UTENTI** Utenti istituzionali e utenti esterni in convenzione (ove previsto), biblioteche esterne (fuori Perugia) italiane e straniere. **RESPONSABILE DEL SERVIZIO** Responsabile della struttura bibliotecaria **ACCESSIBILITÀ** *Utenti istituzionali e utenti esterni in convenzione (ove previsto).* Per ciascun documento necessario, relativo ad esigenze di studio e ricerca pertinente all'area disciplinare di riferimento della biblioteca, gli utenti possono compilare l'apposito modulo dopo averlo scaricato dalla sezione Modulistica del Portale del CSB; il modulo è anche disponibile direttamente presso le biblioteche (Allegato 3 - Modulo ILL/DD). *Biblioteche italiane e straniere* Le biblioteche che aderiscono al circuito NILDE (Network Inter-Library Document Exchange) devono inoltrare le richieste attraverso il suddetto sistema attivo via web 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana. Le biblioteche che non aderiscono al sistema NILDE possono inviare le richieste agli addetti al servizio presso le singole biblioteche del CSB tramite e-mail, indicando chiaramente nome, cognome, telefono, fax, e-mail e gli estremi del documento richiesto. **TEMPESTIVITÀ** *Utenti istituzionali e utenti esterni in convenzione (ove previsto).* Le richieste di documenti presentate dagli utenti istituzionali, complete dei dati necessari, vengono inviate entro 2 giorni lavorativi; E' cura della biblioteca informare l'utente sullo stato della propria richiesta. La biblioteca non può influenzare - di conseguenza non ne è responsabile - i tempi di risposta delle istituzioni cui è stata inviata la richiesta, né i tempi di spedizione del materiale. Gli utenti vengono tempestivamente avvisati dell'arrivo dei documenti richiesti con e-mail o telefonicamente. *Biblioteche italiane e straniere* L'evasione delle richieste di documenti da parte di biblioteche, purché complete dei dati necessari, viene garantita entro 5 giorni lavorativi. **TRASPARENZA** Tempi e modalità di erogazione del servizio di fornitura di documenti in copia (DD) sono descritti nell'art. 5, c. 4 del Regolamento dei servizi bibliotecari e nella relativa Tabella utenti/servizi, consultabili nel Portale del CSB e richiamati nelle pagine web di ciascuna biblioteca. Gli addetti informano gli utenti, prima dell'inoltro della richiesta, delle eventuali spese da rimborsare. Gli utenti sono informati con congruo anticipo, con avvisi pubblicati nel Portale del CSB, delle eventuali sospensioni del servizio. **EFFICACIA** Il CSB si impegna ad ottenere la soddisfazione degli utenti e a monitorarla con questionario annuale.

	Standard e indicatore: livello medio di soddisfazione degli utenti maggiore o uguale a 7 (scala da 1 a 10).

g. Consulenza e ricerche bibliografiche	Il CSB si impegna, con bibliotecari esperti nelle aree disciplinari di competenza, ad offrire consulenza bibliografica e assistenza nelle ricerche in banche dati, periodici elettronici, risorse a stampa, inerenti sia il patrimonio librario dell'Ateneo che il materiale bibliografico presente in altre sedi. Nel caso di ricerche particolarmente complesse (es. per tesi di laurea) potrebbe essere necessario prendere un appuntamento con il bibliotecario addetto. **UTENTI** Utenti istituzionali e utenti esterni in convenzione (ove previsto), **RESPONSABILE DEL SERVIZIO** Responsabile della struttura bibliotecaria **ACCESSIBILITÀ** Le richieste possono essere inoltrate (verbalmente, con apposito modulo o con e-mail) ai bibliotecari addetti al servizio durante l'orario di apertura della struttura. **TEMPESTIVITÀ** Il servizio viene fornito entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento delle richieste complete dei dati necessari. **TRASPARENZA** Le modalità di erogazione del servizio sono pubblicate nelle pagine web di ciascuna biblioteca nel Portale del CSB. **EFFICACIA** Il CSB si impegna ad ottenere la soddisfazione degli utenti e a monitorarla con questionario annuale. **Standard e indicatore:** livello medio di soddisfazione degli utenti maggiore o uguale a 7 (scala da 1 a 10).

h. Riproduzione e stampa documenti	Il CSB si impegna a fornire strumenti adeguati e tecnologicamente evoluti 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. E' possibile stampare solo dalle postazioni informatiche fisse predisposte presso le biblioteche del CSB (non dai propri dispositivi connessi alla rete Wi-Fi di Ateneo), mentre sono esclusi dal servizio di fotocopiatura i volumi antichi e di pregio, i manoscritti, volumi di grande formato, il materiale in cattivo stato di conservazione. Il servizio, fornito con macchine di una ditta esterna, è self-service e tariffato; il pagamento avviene attraverso l'uso di tessere magnetiche erogate da appositi distributori e ricaricabili con importi variabili in monete o banconote. **UTENTI** Utenti istituzionali ed esterni **RESPONSABILE DEL SERVIZIO** Responsabile della struttura bibliotecaria **ACCESSIBILITÀ** Il servizio è garantito con continuità durante l'orario di apertura della biblioteca, salvo rallentamenti della rete Internet (per quanto riguarda la stampa dalle postazioni fisse presenti in biblioteca) o interruzioni per guasti e manutenzione da parte della ditta esterna. **TEMPESTIVITÀ** Essendo il servizio self-service la risposta è immediata. **TRASPARENZA** L'ubicazione presso le biblioteche e il numero di macchine fotocopiatrici e di distributori di tessere magnetiche, le modalità di accesso al servizio e i costi sono resi pubblici nel Portale del CSB, con garanzia di tempestivo aggiornamento delle informazioni. **EFFICACIA** Il CSB si impegna ad ottenere la soddisfazione degli utenti e a monitorarla con questionario annuale. **Standard e indicatore:** livello medio di soddisfazione degli utenti maggiore o uguale a 7 (scala da 1 a 10).

i. Attività di formazione	Il CSB si impegna ad organizzare laboratori formativi sull'uso di strumenti e risorse per la ricerca bibliografica. I laboratori possono essere organizzati con diversi livelli di approfondimento. Le strutture bibliotecarie possono offrire un servizio di svolgimento di tirocini o attività con riconoscimento di crediti formativi, ove richiesto. **UTENTI** Utenti istituzionali e utenti esterni in convenzione (ove previsto) **RESPONSABILE DEL SERVIZIO** Responsabile della struttura bibliotecaria **ACCESSIBILITÀ** Ogni biblioteca si impegna ad organizzare almeno 2 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. **TEMPESTIVITÀ** Il calendario dei laboratori viene pubblicato con almeno 15 giorni di anticipo. L'annullamento di un laboratorio per cause imprevedibili viene comunicato tempestivamente agli iscritti tramite telefonata o e-mail e segnalato nel Portale del CSB. **TRASPARENZA** È garantito l'aggiornamento delle informazioni attraverso il Portale del CSB. **EFFICACIA** Il CSB si impegna ad ottenere la soddisfazione degli utenti e a monitorarla con questionario annuale. **Standard e indicatore:** livello medio di soddisfazione degli utenti maggiore o uguale a 7 (scala da 1 a 10).

j. Uso di Internet in biblioteca tramite postazioni fisse e Wi-Fi di Ateneo	Il CSB si impegna a garantire in tutte le biblioteche la presenza di postazioni informatiche a disposizione degli utenti per la navigazione in Internet e una sufficiente copertura del segnale Wi-Fi di Ateneo per collegarsi alla rete con propri dispositivi, nel rispetto di quanto previsto dalla vigente normativa e dalla Acceptable Use Policy (AUP) del GARR, Rete Italiana dell'Università e della Ricerca Scientifica.. **UTENTI** Utenti istituzionali ed esterni **RESPONSABILE DEL SERVIZIO** Responsabile della struttura bibliotecaria **ACCESSIBILITÀ** L'accesso al servizio è garantito con continuità lungo tutto l'orario di apertura al pubblico delle strutture. Per le postazioni fisse è previsto lo spegnimento automatico delle macchine 10 minuti prima della chiusura. Per accedere alle postazioni Internet e alla rete Wi-Fi di Ateneo è necessario possedere le Credenziali Uniche di Ateneo. Gli utenti esterni non possono accedere alla rete Wi-Fi di Ateneo. Ogni utente ha due ore giornaliere di navigazione. Su esplicita richiesta dell'utente, scadute le due ore, tenendo conto dell'affluenza degli utenti in biblioteca e del numero di postazioni Internet presenti, è possibile prorogare il tempo a disposizione. Il personale, prima di prorogare il tempo, deve verificare che ci siano almeno la metà delle postazioni Internet libere. L'Università di Perugia aderisce alla Federazione Eduroam che permette agli utenti roaming che visitano un istituto che aderisce all'iniziativa di utilizzare la rete locale wireless usando le stesse credenziali (username e password) che userebbero nella propria istituzione d'appartenenza, senza la necessità di ulteriori formalità presso l'istituto ospitante. Questo vale per gli utenti dell'Università di Perugia che si recano in altre istituzioni e per gli utenti di altre istituzioni ed enti italiani e stranieri che si trovano a Perugia. Maggiori informazioni alla pagina: http://www.unipg.it/servizi-on-line/federazione-eduroam L'elenco delle istituzioni aderenti è consultabile all'indirizzo http://www.eduroam.org. **TEMPESTIVITÀ** La risposta è immediata per le connessioni alla rete Wi-Fi di Ateneo con propri dispositivi, nei limiti del numero di postazioni a disposizione e del tempo di fruizione giornaliero previsto per ciascun utente, nel caso di postazioni fisse. Eventuali guasti alle postazioni fisse saranno immediatamente segnalati a chi si occupa della manutenzione; in caso di guasti di media entità, è garantito il ripristino della postazione entro 48 ore dalla segnalazione. Le biblioteche non possono rispondere circa i tempi di ripristino in caso di anomalo funzionamento della rete di Ateneo. In tal caso gli utenti saranno prontamente avvisati del guasto e del successivo ripristino con segnaletica affissa in biblioteca ed avvisi pubblicati nel Portale del CSB. **TRASPARENZA** È garantito l'aggiornamento delle informazioni attraverso il Portale del CSB. **EFFICACIA** Il CSB si impegna ad ottenere la soddisfazione degli utenti e a monitorarla con questionario annuale. **Standard e indicatore:** livello medio di soddisfazione degli utenti maggiore o uguale a 7 (scala da 1 a 10).

k. Servizi per utenti speciali	Il CSB si impegna a realizzare, regolamentare e promuovere specifici servizi aggiuntivi, secondo le necessità della propria utenza e in base alle risorse disponibili. In particolare collabora per l'attuazione di azioni e linee guida per rendere effettivo il diritto all'educazione e all'istruzione universitaria di tutti i propri utenti, con particolare attenzione ad utenti "speciali", garantendo l'attivazione di procedure particolari di accesso ai servizi e adeguati ausili. Si impegna inoltre a contribuire a rimuovere le eventuali barriere architettoniche che impediscono l'accesso in biblioteca a persone con disabilità motorie. A tale proposito, presso la sala studio "Avdia Sokol" della Biblioteca di Scienze Economiche, Statistiche e Aziendali, in totale assenza di barriere architettoniche, sono disponibili 2 postazioni, una dedicata ad utenti portatori di handicap visivo (ipovedenti) e/o motorio, l'altro ad utenti non vedenti. Le postazioni sono realizzate con tavoli regolabili e PC con tastiera espansa a scudo, mouse palmare, braccio flessibile, trakball, head mouse, tastiera virtuale, scanner con OCR, software di sintesi vocale per la consultazione, lettura ed eventuale riproduzione di materiale cartaceo tramite video ingranditori per ipovedenti ed una stampante braille. Il testo letto può essere utilizzato nella modalità di ascolto tramite sintesi vocale con l'altoparlante incorporato o con normali cuffie da walkman. **UTENTI** Utenti istituzionali ed esterni "speciali". Utenti con DSA e BES. **RESPONSABILE DEL SERVIZIO** Responsabile della struttura bibliotecaria **ACCESSIBILITÀ** Vengono identificati "utenti speciali" con diritto di delega: - gli utenti istituzionali ed esterni che si trovino in condizioni particolari e gravi da impedire loro in modo permanente o temporaneo (medio-lungo) l'accesso in autonomia alle biblioteche e ai relativi servizi (es. carcerati, disabili, malati non autosufficienti, lungo degenti, con evidenti difficoltà o completo impedimento a deambulare (per es. oncologici, con fratture o traumatismi, gravidanza a rischio, ...); - quelli che si trovano temporaneamente impediti per motivi di salute, anche per un periodo non lungo, ma che abbiano improrogabili esigenze legate a scadenze (per es. un laureando che si infortuna l'ultima settimana prima della consegna della tesi). Le particolari condizioni di questi utenti dovranno essere "riconosciute" al front-office per la loro evidenza diretta, o per la presentazione di documentazione comprovante lo stato di difficoltà, o da un colloquio tra operatori e utente o suo delegato che ne riferisca le difficoltà. In casi dubbi gli operatori potranno rinviare ad un colloquio col Responsabile della biblioteca. Per tali utenti è possibile delegare, con apposita procedura e compilazione di apposito modulo (, una persona, che potrà accompagnarli in biblioteca ed assisterli; in alternativa il delegato agirà al loro posto in nome loro (per es. farà fotocopie, prenderà libri in prestito, ecc.). **TEMPESTIVITÀ** La risposta è immediata, per l'avvio delle procedure di delega per utenti "speciali", qualora siano presenti tutte le condizioni previste dalla procedura. La risposta è immediata, per quanto riguarda le postazioni presenti presso la sala studio "Avdia Sokol" della Biblioteca di Scienze Economiche, Statistiche e Aziendali,le nei limiti del numero e della tipologia di postazione. Si consiglia comunque la comunicazione preventiva del giorno e dell'orario in cui si voglia utilizzare le postazioni, per verificare la disponibilità. **TRASPARENZA** È assicurata una continua e completa informazione su servizi per utenti "speciali", attivati presso alcune o tutte le biblioteche, attraverso una pluralità di mezzi informativi, in primo luogo attraverso il Portale del CSB, con un tempestivo aggiornamento delle informazioni.

	EFFICACIA Il CSB si impegna ad ottenere la soddisfazione degli utenti e a monitorarla con questionario annuale. **Standard e indicatore:** livello medio di soddisfazione degli utenti maggiore o uguale a 7 (scala da 1 a 10).

l. Centro di Documentazione Europea	Il CSB si impegna a favorire e agevolare l'utilizzo del materiale documentario delle pubblicazioni dell'UE fornendo un servizio di consulenza bibliografica e documentaria presso il Centro di Documentazione Europea (di seguito CDE), costituito nel 1995 a seguito di un accordo tra l'Università degli studi di Perugia e la Commissione europea. **UTENTI** Chiunque con motivato interesse previa prenotazione. **RESPONSABILI DEL SERVIZIO** Responsabile accademico e responsabile documentalista. **ACCESSIBILITÀ** È garantito un orario di apertura dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 13 e il mercoledì e giovedì anche dalle 15 alle 17. Le richieste per consulenza bibliografica e documentaria possono essere inoltrate con e-mail 24 ore al giorno 7 giorni alla settimana. L'accesso alle risorse e ai servizi on-line per la documentazione in formato elettronico è libero e gratuito: i principali link sono nell'home page del CDE, all'interno del Portale del CSB. Per gli utenti delle biblioteche del CSB è disponibile anche il prestito a domicilio (secondo quanto previsto dal Regolamento dei servizi bibliotecari e dall'allegata Tabella utenti/servizi (Allegato 1). **TEMPESTIVITÀ** La risposta è immediata qualora il materiale documentario sia prelevato dallo scaffale dal documentalista. Per la consulenza è necessaria la prenotazione a cde@unipg.it. Il servizio viene fornito entro 3 giorni dal ricevimento della richiesta. **TRASPARENZA** È garantito l'aggiornamento delle informazioni attraverso le pagine del CDE nel Portale del CSB e gli avvisi cartacei affissi presso la sede. **EFFICACIA** Il CSB si impegna ad ottenere la soddisfazione degli utenti e a monitorarla con questionario annuale. **Standard e indicatore:** livello medio di soddisfazione degli utenti maggiore o uguale a 7 (scala da 1 a 10).

m. Servizio Fondi storici - gruppo LRCS – Assistenza alla consultazione, consulenza e fotoriproduzione /digitalizzazione	Il CSB, a seguito di un accordo con il Responsabile dell'Archivio storico e dell'Ufficio archivio e protocollo, si impegna a garantire, attraverso il Responsabile del Fondo antico e bibliotecari incaricati (gruppo Libri Rari e Collezioni Speciali, di seguito gruppo LRCS), un servizio di assistenza alla consultazione, consulenza scientifica e fotoriproduzione/digitalizzazione dei materiali dei Fondi Storici dell'Università degli studi di Perugia, conservati nelle strutture bibliotecarie e presso i Fondi storici di Palazzo Murena (Sala del Dottorato e Archivio storico). Tale servizio viene espletato in spazi riservati e sorvegliati e secondo specifiche modalità. Non è ammesso il prestito a domicilio. Nella consulenza scientifica rientrano anche la realizzazione di mostre, reali o virtuali e visite guidate presso i Fondi storici di Palazzo Murena. **UTENTI** Utenti istituzionali e utenti esterni nelle strutture bibliotecarie, chiunque presso i Fondi storici di Palazzo Murena; tutti previa prenotazione e con dichiarato e motivato interesse. **RESPONSABILI DEL SERVIZIO** Responsabile della struttura bibliotecaria dove sono conservati i materiali antichi, rari e di pregio, Responsabile del Fondo antico. **ACCESSIBILITÀ** Per il materiale conservato nelle strutture bibliotecarie la consultazione potrà avvenire solo in determinate fasce orarie e/o giorni della settimana, stabiliti da ciascuna struttura. Per il materiale conservato presso i Fondi storici di Palazzo Murena è garantito un orario di apertura due giorni la settimana, il martedì e il mercoledì, dalle 8.30 alle 13.30. Gli utenti dovranno concordare tempi e modalità di fruizione del servizio, inoltrando in anticipo una richiesta tramite e-mail al bibliotecario addetto al servizio. Le richieste possono essere inoltrate con e-mail, 24 ore al giorno 7 giorni alla settimana, alle e-mail degli addetti al servizio nelle singole biblioteche, segnalato nella sezione Servizi e personale delle pagine web di ciascuna biblioteca. Per i materiali conservati presso i Fondi storici di Palazzo Murena le e-mail di richiesta andranno inviate all'indirizzo servizio.fondistorici@unipg.it. . Le richieste per visite guidate presso i Fondi storici di Palazzo Murena dovranno essere indirizzate alla segreteria del Rettore (rettorato@unipg.it) e contestualmente alla e-mail servizio.fondistorici@unipg.it.con un congruo anticipo, tale da verificarne e concordarne la fattibilità. **TEMPESTIVITÀ** Per la consultazione la risposta è immediata in quanto il materiale da consultare è prelevato dallo scaffale dal personale, con il quale la consultazione è stata concordata. Per la consulenza scientifica e la fotoriproduzione/digitalizzazione è necessaria la prenotazione da effettuare con e-mail. Il servizio, qualora non si presentino particolari difficoltà, viene fornito entro 7 giorni dalla richiesta. La fotoriproduzione può avvenire, secondo quanto previsto da apposite linee guida, nel corso della consultazione se l'utente la effettua con mezzi propri (senza flash). Se il servizio di fotoriproduzione/digitalizzazione è a carico del personale del gruppo LRCS e deve essere effettuato con lo scanner planetario lo stesso viene fornito entro 30 giorni dalla richiesta. **TRASPARENZA** La consultazione dei materiali avviene previa autorizzazione del Responsabile della struttura bibliotecaria dove sono conservati i materiali antichi, rari e di pregio e secondo particolari modalità legate alla tipologia del materiale. È garantito l'aggiornamento delle informazioni nel Portale del CSB. Per i servizi di consultazione, consulenza scientifica e fotoriproduzione è prevista la compilazione di appositi moduli (Allegato 5 - Modulo registrazione utente servizio consultazione materiale antico/di pregio e Allegato 6 - Modulo richiesta riproduzione materiale antico o di pregio).

	Per riproduzioni di materiale inseriti in pubblicazioni è necessario citare come fonte l'Università degli studi Perugia. **EFFICACIA** Il CSB si impegna ad ottenere la soddisfazione degli utenti e a monitorarla con questionario annuale. **Standard e indicatore:** livello medio di soddisfazione degli utenti maggiore o uguale a 7 (scala da 1 a 10). L'efficacia del Servizio è inoltre monitorata anche attraverso raccolta e verifica di dati numerici relativi alle richieste di consultazione, consulenza e fotoriproduzione /digitalizzazione.

n. Portale del CSB	Il CSB si impegna ad incrementare la propria comunicazione istituzionale ed interna, fornendo attraverso le pagine del proprio Portale informazioni aggiornate e accesso organizzato ed integrato alle risorse tradizionali e digitali ed ai servizi delle biblioteche dell'Università degli Studi di Perugia, a supporto dell'attività didattica e della ricerca scientifica dell'Ateneo. **UTENTI** Chiunque, la fruizione di alcuni servizi è riservata agli utenti istituzionali e utenti esterni. **RESPONSABILE DEL SERVIZIO** Responsabile della gestione del Portale del CSB **ACCESSIBILITÀ** Il Portale del CSB è accessibile a chiunque 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana, salvo eventuali malfunzionamenti della rete di Ateneo.. **TEMPESTIVITÀ** Il Portale è aggiornato con continuità e regolarità. Le richieste di supporto e le osservazioni, suggerimenti e reclami inviati alla Redazione del Portale mediante gli appositi moduli on-line sono presi in carico o reinoltrati ai Responsabili delle strutture o dei servizi entro 3 giorni lavorativi. **TRASPARENZA** La diffusione delle informazioni relative ad attività, risorse e servizi viene garantita attraverso il Portale del CSB, come la diffusione di notizie di interruzioni di servizio e malfunzionamenti delle risorse, che vengono pubblicate nella homepage del Portale, nella sezione Notizie. **EFFICACIA** Il CSB si impegna ad ottenere la soddisfazione degli utenti e a monitorarla con questionario annuale. **Standard e indicatore:** livello medio di soddisfazione degli utenti maggiore o uguale a 7 (scala da 1 a 10). La facilità di consultazione ed efficacia nel reperimento delle informazioni è inoltre monitorata attraverso i dati di utilizzo e di navigazione nel Portale, raccolti in forma anonima ed elaborati graficamente attraverso il servizio Webalizer.

o. Catalogo	Il CSB si impegna ad agevolare la ricerca del materiale bibliografico nel Catalogo unico di Ateneo on-line, dove sono inserite informazioni circa la descrizione e la collocazione di libri e riviste posseduti dalle strutture bibliotecarie dell'Università degli Studi di Perugia e dall'Istituto Zooprofilattico Umbria-Marche. Dal momento che il prestito è erogato in forma automatizzata e la situazione dei libri è aggiornata in tempo reale, tutti gli utenti, attraverso accesso all'Area riservata del Catalogo d'Ateneo, possono controllare i propri prestiti, effettuare il rinnovo e prenotare i libri in prestito ad altri utenti. **UTENTI** Chiunque (il Catalogo è a libero accesso). La fruizione di alcuni servizi (rinnovo e prenotazione) è riservata agli utenti istituzionali e utenti esterni in possesso delle Credenziali Uniche di Ateneo. **RESPONSABILI DEL SERVIZIO** Responsabile Ufficio per la catalogazione e Responsabile Ufficio Informatizzazione biblioteche **ACCESSIBILITÀ** Il Catalogo unico d'Ateneo è accessibile da chiunque si colleghi ad Internet, 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana, salvo interruzioni legate a malfunzionamenti delle rete di Ateneo o operazioni di manutenzione, occasionali o periodiche. **TEMPESTIVITÀ** L'accesso ai contenuti avviene in tempo reale, salvo rallentamenti o malfunzionamenti della rete Internet o operazioni di manutenzione in atto. Le informazioni relative agli aggiornamenti o ad eventuali malfunzionamenti del Catalogo vengono pubblicate nella homepage del Portale del CSB, sezione Notizie. **TRASPARENZA** Il Catalogo unico d'Ateneo viene reso accessibile e fruibile attraverso il Portale del CSB. **EFFICACIA** Il CSB si impegna ad ottenere la soddisfazione degli utenti e a monitorarla con questionario annuale. **Standard e indicatore:** livello medio di soddisfazione degli utenti maggiore o uguale a 7 (scala da 1 a 10). L'efficacia del Catalogo è inoltre monitorata attraverso i dati di utilizzo (consultazione) delle informazioni da parte degli utenti.

p. Risorse elettroniche	Il CSB si impegna ad incrementare e ottimizzare, per le esigenze informative individuate dalle strutture e/o espresse dagli utenti, le possibilità di accesso alle risorse informative in formato digitale. In particolare mette a disposizione banche dati bibliografiche, fattuali, a testo intero, repertori, raccolte di leggi, sentenze, lessici, raccolte di testi in formato elettronico (e-book) ed intere collezioni di periodici scientifici in versione elettronica. Le biblioteche garantiscono l'accesso alle risorse elettroniche agli utenti istituzionali ed esterni. L'accesso alle risorse elettroniche è subordinato a quanto previsto dalle singole convenzioni e alle clausole contrattuali relative alle licenze d'uso dei singoli editori. **UTENTI** Utenti istituzionali e utenti esterni. **RESPONSABILE DEL SERVIZIO** Responsabile Ufficio acquisizione e gestione risorse elettroniche **ACCESSIBILITÀ** Le risorse elettroniche di Ateneo sono raggiungibili dalla pagina web dedicata nel Portale del CSB. *Utenti istituzionali* Possono consultare le risorse elettroniche di Ateneo: - dalle postazioni fisse predisposte in ciascuna biblioteca durante l'intero orario di apertura delle biblioteche. Per le postazioni fisse è previsto lo spegnimento automatico delle macchine 10 minuti prima della chiusura delle biblioteche; - da propri dispositivi (computer, tablet, smartphone) connessi alla rete Wi-Fi di Ateneo previa autenticazione con le Credenziali Uniche di Ateneo.; - da remoto (solo per le risorse elettroniche di tipo "In rete d'Ateneo") attraverso il servizio VPN 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana. Alcune tipologie di risorse elettroniche sono consultabili solo presso le biblioteche. *Utenti esterni* Possono consultare le risorse elettroniche di Ateneo solo dalle postazioni predisposte presso le biblioteche, previa autenticazione con le Credenziali Uniche di Ateneo, durante l'intero orario di apertura delle biblioteche. Non possono accedere alla rete Wi-Fi di Ateneo né consultare le risorse elettroniche da remoto. Le risorse elettroniche ad accesso aperto libero e gratuito segnalate nella pagina web dedicata del Portale del CSB sono fruibili da chiunque e da qualsiasi postazione collegata ad Internet. **TEMPESTIVITÀ** L'accesso ai contenuti avviene in tempo reale, salvo rallentamenti della rete Internet. Eventuali interruzioni o malfunzionamenti vengono segnalati nella sezione Notizie del Portale del CSB. **TRASPARENZA** La consultazione della documentazione in formato elettronico viene resa accessibile e fruibile attraverso il Portale del CSB. Le informazioni relative ad aggiornamenti, attivazione trial o eventuali malfunzionamenti delle banche dati e dei periodici elettronici vengono pubblicate nella homepage del Portale, sezione Notizie. **EFFICACIA** Il CSB si impegna ad ottenere la soddisfazione degli utenti e a monitorarla con questionario annuale. **Standard e indicatore:** livello medio di soddisfazione degli utenti maggiore o uguale a 7 (scala da 1 a 10). L'efficacia delle risorse elettroniche acquisite dall'Ateneo è monitorata anche attraverso i dati di utilizzo (consultazione e scarico) delle collezioni, ove resi disponibili dall'editore/fornitore della risorsa.

8. RELAZIONE E IMPEGNI CON I FORNITORI

Il CSB organizza e standardizza i processi trasversali di acquisizione dei suoi beni e servizi, elabora le linee guida relative alla corretta implementazione delle strumentazioni e dei servizi acquisiti a livello di Centro; razionalizza gli acquisti mediante l'aggregazione delle necessità delle strutture bibliotecarie e amministrative.

La scelta dei fornitori di beni e servizi è operata nel rispetto delle norme e dei principi di imparzialità e trasparenza tenendo conto sia delle utilità degli utenti dei servizi bibliotecari sia della sostenibilità economica per le imprese.

Una volta assegnata la commessa con le procedure previste dalle leggi, la fornitura viene gestita, fermo restando il rispetto del contratto, 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 per gli utenti.

Il Centro 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 Centro stesso;
● informare tempestivamente le imprese che abbiano partecipato ad un'indagine di mercato o una gara del Centro inviando loro l'esito dell'indagine stessa;
● condividere con le imprese ogni informazione che, nell'erogazione della fornitura o del servizio, possa portare vantaggio agli utenti ovvero soluzioni più efficienti per il Centro o per le imprese fornitrici. Il Centro si attende da parte delle imprese la stessa condivisione di informazioni, proposte, suggerimenti;
● 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 CSB si impegna a individuare insieme con il fornitore la modalità più efficiente per il riscontro puntuale degli avvenuti pagamenti.

A tutti i fornitori è richiesto il rispetto degli specifici contratti collettivi di lavoro e delle norme in materia previdenziale, antinfortunistica e assicurativa nonché di quelle relative alla sicurezza e alla salute sul lavoro.

9. IMPEGNI PER IL FUTURO E PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

.

- Questionari sul grado di soddisfazione dell'utente, che possono essere periodici (generali, annuali o due volte l'anno) o contestuali all'erogazione dello specifico servizio.
- Pubblicazione nel Portale del CSB, entro 6 mesi dalla somministrazione, .dell'analisi dei dati raccolti tramite questionari sul grado di soddisfazione degli utenti.
- Erogazione del servizio di formazione degli utenti in tutte le biblioteche. Il calendario e l'iscrizione ai laboratori potrebbero essere gestiti tramite moduli on-line e piattaforma gestionale, in modo da favorire la partecipazione monitorare il servizio .
- Potenziamento della rete Wi-Fi nelle biblioteche dell'Ateneo
- Verifica della fruibilità delle biblioteche da parte di utenti con disabilità motorie, adeguamento degli spazi della biblioteca e segnalazione di ulteriori problematiche agli uffici competenti, ricognizione e mappatura degli strumenti tecnici e degli ausili disponibili nelle biblioteche, miglioramento della offerta dei servizi esistenti in termini di fruibilità per gli studenti con disabilità (adeguamento della modulistica esistente, cartacea e on-line, adeguamento degli opuscoli informativi esistenti, cartacei e on-line, aggiornamento e arricchimento delle informazioni contenute nel Portale del CSB e coordinamento con gli altri portali (portale generale Unipg e portali tematici).

Allegato 1 - Tabella Utenti/Servizi

Allegato 1 **Biblioteche del CSB – Università degli studi di Perugia** **Tabella riassuntiva Servizi/ Utenti**	
Tipologie di utenti (Art. 2)	
Utenti **istituzionali** - Docenti Unipg e assimilati* - Studenti Unipg e assimilati** - Personale TAB, lettori e collaboratori e esperti linguistici in servizio e assimilati*** Utenti **esterni** - protocolli o accordi con altre istituzioni pubbliche- - convenzioni con ordini professionali - motivati interessi	***Assimilati ai docenti purché con rapporto istituzionale Unipg** Professori a contratto, docenti in pensione entro il primo anno dalla cessazione del rapporto di lavoro, assegnisti di ricerca interni, visiting professor, researcher, fellow, dottorandi (anche dopo il conseguimento del titolo, purché indicati dai Dipartimenti), titolari di borse di studio , specializzandi. ****Assimilati agli studenti Unipg** Tirocinanti TFA, iscritti a Master o Corsi postlaurea Unipg, studenti in mobilità esterna (Erasmus) *****Assimilati al personale TAB Unipg** Personale TAB in mobilità internazionale in entrata

Accesso in biblioteca (Art. 4)	
Chi	*Come*
Utenti istituzionali e utenti esterni	Credenziali CUA (IDM) e app Unipass

Servizi erogati (Art. 5)	
Accoglienza e orientamento (Art. 5, punto 1)	
Chi	*Come*
Utenti istituzionali e utenti esterni	Personale di front-office
Lettura e consultazione dei documenti in sede (Art. 5, punto 2)	
Chi	*Come*
Utenti istituzionali e utenti esterni	- Materiale a scaffale aperto: gli utenti prelevano i volumi da soli - Materiale in scaffali chiusi e depositi esterni: su prenotazione

Prestito a domicilio (Art. 5, punto 3)				
Chi	*Quanti libri in prestito contemporaneamente*	*Per quanto tempo (fino a un massimo di***)*	*Quante volte si può rinnovare un prestito*	*Quanti libri si possono prenotare*
Docenti e assimilati****	10	60 giorni	2	5
Studenti e assimilati****	5	30 giorni	2	3
Personale TAB, lettori e collaboratori linguistici in servizio	5	30 giorni	2	3
Utenti esterni	2	15 giorni	2	1

Ritardi nella restituzione – Avvisi e penalità	
N. di avvisi dalla scadenza	*GG. di sospensione dal prestito*
3 in 10 giorni	n. di giorni pari a quelli di ritardo per ciascun volume
Dopo 15 giorni	Invito perentorio a restituire il volume o a provvedere al suo reintegro o alla sua sostituzione secondo quanto previsto dal punto "Danneggiamento e smarrimento di opere"
Fino alla restituzione o regolarizzazione	Esclusione dal prestito, e comunque dopo la restituzione sospensione dal prestito per il n. di giorni accumulato

1

Allegato 1 Biblioteche del CSB – Università degli studi di Perugia Tabella riassuntiva Servizi/ Utenti			
Prestito interbibliotecario (ILL) e Fornitura documenti in copia (DD) (Art. 5, punto 4)			
Chi	*Quante richieste contemporaneamente*	*Per quanto tempo*	*Costi*
Utenti istituzionali e utenti esterni in convenzione (ove previsto)	3 ILL e 5 DD	30 giorni	Rimborso integrale spese sostenute
Biblioteche esterne fuori Perugia	4 ILL e DD	30 giorni	Da definire
Consulenza e ricerche bibliografiche (Art. 5, punto 5)			
Chi			*Come e quando*
Utenti istituzionali e utenti esterni in convenzione (ove previsto)			Se necessario su appuntamento
Riproduzione e stampa documenti (Art. 5, punto 6)			
Chi			*Costi*
Tutti gli utenti			Secondo tariffario
Attività di formazione (Art. 5, punto 7)			
Laboratori formativi			
Chi			
Utenti istituzionali ed esterni in convenzione (ove previsto)			
Tirocini formativi con riconoscimento di crediti			
Chi			
Studenti Unipg (altri? Da definire)			
Uso di Internet in biblioteca (Art. 5, punto 8)			
Postazioni fisse CSB			
Chi	Utenti istituzionali ed esterni con Credenziali Uniche di Ateneo		
Accesso alla rete Wi-Fi Unipg			
Chi	Solo utenti istituzionali con Credenziali Uniche di Ateneo		
Centro Documentazione Europea (CDE) (Art. 5, punto 10)			
Chi	*Come*		
Chiunque con motivato interesse	Previa prenotazione		
Servizio Fondi storici (LRCS) (Art. 5, punto 11)			
Chi	*Come*	*Costi*	
Chiunque, purché con motivato interesse presso i Fondi storici.	Prenotazione	(Regolamento in fase di definizione e approvazione)	

2

Allegato 1 Biblioteche del CSB – Università degli studi di Perugia Tabella riassuntiva Servizi/ Utenti		
Altri servizi (Art. 5, punto 12)		
Portale del Csb		
Chi		
Chiunque (risorsa libera online) anche da fuori Unipg, tranne risorse elettroniche in abbonamento e contenuti riservati al personale		
Catalogo on-line		
Chi		
Chiunque (risorsa libera online) anche da fuori Unipg		
Risorse elettroniche		
Consultazione in biblioteca		
Chi	Utenti istituzionali con Credenziali Uniche di Ateneo sia da postazioni fisse CSB che da rete Wi-Fi	Utenti esterni con Credenziali Uniche di Ateneo solo da postazioni fisse CSB
Consultazione da fuori Unipg attraverso VPN		
Chi	Utenti istituzionali con Credenziali Uniche di Ateneo	Utenti esterni in convenzione (ove previsto) con Credenziali Uniche di Ateneo

Allegato 2 - Utenti esterni - Modulo iscrizione ai servizi bibliotecari

Università degli Studi di Perugia
Centro Servizi Bibliotecari

Richiesta di iscrizione ai servizi delle Biblioteche dell'Università degli Studi di Perugia

Codice fiscale		
Cognome		
Nome		
Sesso		
Data di nascita		
Comune di nascita		
Indirizzo e-mail		
Documento di riconoscimento	Tipo	
	Codice identificativo	
TELEFONO		
Telefono fisso privato		
Telefono cellulare privato		
RESIDENZA		
Via		
Numero civico		
Località		
CAP		
Spazio riservato all'operatore: **Qualifica utente** (esterno, Avvocato Ordine PG, utente Biblioteche Comune, etc.)		

Informativa ai sensi del D.L. n.196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali).
Si informa che ai sensi dell'art.13 del Decreto Legislativo 30.06.2003, n.196 i dati raccolti saranno utilizzati per la gestione dei servizi richiesti. Il conferimento dei dati è obbligatorio e un eventuale rifiuto sarà causa di mancata autorizzazione. I dati saranno utilizzati esclusivamente dal personale tecnico amministrativo in servizio presso la biblioteca. Sono fatti salvi per l'interessato i diritti previsti dagli art. 7,8,9 e 10 del suddetto Decreto Legislativo.

Dichiaro di aver preso visione del Regolamento dei Servizi Bibliotecari, in particolare degli articoli 4, 5 (punti 3d, 3e), 6 e 7.
Accetto che le comunicazioni mi vengano inviate via e-mail e mi impegno a riconoscerne la validità.
Mi impegno a comunicare tempestivamente ogni variazione dei dati forniti, in particolare indirizzo, telefono, e-mail.

Data_____ Firma_____

Allegato 3 - Modulo ILL/DD

Università degli Studi di Perugia

Centro Servizi Bibliotecari

RICHIESTA DI PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO / FORNITURA DOCUMENTI

Alla Biblioteca ----------

Dati richiedente

Cognome ----------

Nome ----------

Qualifica----------

Per comunicazioni: tel. ----------e-mail----------

Oggetto della richiesta:

- se libro

Autore----------

Titolo----------

Editore---------- Anno edizione----------

- se articolo di rivista o parte di libro

Autore articolo / parte di libro----------

Titolo articolo / parte di libro----------

in:
Titolo rivista/Libro----------

Anno----------Vol.----------Fasc.----------Pagine----------

Editore Libro---------- Anno edizione---------- -Pagine----------

La biblioteca non può influenzare i tempi di risposta delle istituzioni a cui viene inviata la richiesta e di conseguenza non ne è responsabile.

Il richiedente si impegna a :

- rispettare la normativa vigente sul diritto d'autore;

-rispettare le condizioni di fornitura richieste dalla biblioteca fornitrice;

- rimborsare alla biblioteca i costi sostenuti;

- non superare il limite di richieste previste dal Regolamento.

Data _____ Firma _____

22

Allegato 4 - Utenti "speciali" - Modulo delega servizi bibliotecari

DELEGA PER AVVALERSI DEI SERVIZI BIBLIOTECARI

Il/La sottoscritto/a _____, titolare delle Credenziali Uniche di Ateneo (CUA) user:_____,
residente a _____ Prov.(____)
via e n.ro _____,
Documento d'identità (tipo, numero, data scadenza)_____
_____

DICHIARA

sotto la propria responsabilità l'impossibilità a recarsi personalmente nelle biblioteche dell'Università di Perugia per gravi e prolungati motivi e la necessità di avvalersi della delega;

DELEGA

il/la Sig. _____ residente a _____ Prov.(_____)
via e n.ro _____,
Documento d'identità (tipo, numero, data scadenza)_____

---

ad ogni operazione atta ad avvalersi dei servizi di cui all'art. 5 del Regolamento dei servizi bibliotecari.

Il delegante si impegna a rispettare le modalità e i tempi di fruizione dei servizi ed è consapevole che, in caso di inosservanza del regolamento, le sanzioni di cui all'art. 7 saranno applicate nei propri confronti e non al delegato, fatta salva la responsabilità personale di ciascuno.

La delega ha durata pari a quella dello status di utente del delegante e può essere da questi revocata con comunicazione scritta o e-mail al Coordinatore di struttura bibliotecaria.

si allegano fotocopie del documento di identità di delegante e delegato e stampa del QR-code del delegante.

Il dichiarante è consapevole delle sanzioni penali nel caso di dichiarazioni non veritiere, di formazione o uso di atti falsi, richiamate dall'art. 76 del D.P.R. 445 del 28 dicembre 2000.

Ai sensi del D.Lgs. 196/2013 i dati personali raccolti saranno trattati esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.
Perugia,

firma leggibile del delegante

firma del delegato per accettazione

Spazio riservato alla biblioteca

la presente delega è stata consegnata in data_____

presso la Biblioteca di _____

constatata la correttezza dei dati è stata trasmessa al coordinatore della Struttura bibliotecaria _____

in data_____

n.ro interno di riferimento /protocollo _____

note:

Allegato 5 - Modulo registrazione utente servizio consultazione materiale antico/di pregio

Università degli Studi di Perugia
Centro Servizi Bibliotecari

Alla Biblioteca----------

Il sottoscritto.....
cittadinanza.....
domiciliato in..... Prov. .....CAP .....
via ..... tel. .....
con recapito temporaneo in.....Prov. ..... CAP.....
via .....tel. .....
e-mail.....
documento di riconoscimento in corso di validità .....
titolo di studio .....
professione.....

CHIEDE

di essere ammesso alla consultazione dei documenti .....
.....
.....
- per uno studio sul tema.....
- ai fini di una tesi di laurea/dottorato assegnata dal prof. .....
dell'Università degli studi di.....dipartimento di.....
- per conto dell'editore.....
- per conto di (ente, istituto, rivista, persona diversa dal richiedente).....
.....
- altra motivazione.....
Il sottoscritto dichiara inoltre di aver preso visione delle condizioni della guida al servizio

data .....

Firma del richiedente

.....

Riservato alla Biblioteca

Si autorizza la consultazione
(Il Responsabile della Struttura o suo delegato)

.....

Ai sensi dell'art. 13 D.Lgs. 196/2003, si informa che i dati personali forniti, obbligatori per poter accedere al servizio di consultazione di Libri rari e collezioni speciali, saranno utilizzati, anche con strumenti informatici, solo ed esclusivamente per i fini istituzionali e statistici dell'Università degli Studi di Perugia; non saranno pertanto oggetto di diffusione e/o pubblicazione

Allegato 6 - Modulo richiesta riproduzione materiale antico o di pregio

Università degli Studi di Perugia
Centro Servizi Bibliotecari

Alla Biblioteca
……..

Il sottoscritto_____
residente a_____ , in via _____
tel._____fax_____e-mail:_____
□ operando per conto di _____
□ ricercatore libero professionista o studioso indipendente

CHIEDE

di ottenere la riproduzione dei documenti elencati sul retro, avvalendosi:

□ di mezzi propri - assicurando che procederà nel massimo rispetto del bene, evitando l'uso di flash e manipolando i documenti in modo da tutelarne l'integrità ed impegnandosi a consegnare alla Biblioteca una copia di ciascuna riproduzione - tramite consegna al servizio o inviandola all'indirizzo mail
……
□ del servizio di riproduzione della Biblioteca
□ della riproduzione con scanner planetario, eseguita presso il servizio Fondi storici di Palazzo Murena.

Dichiara che

le riproduzioni sono richieste per:
□ **MOTIVI DI STUDIO/PERSONALI**. Il sottoscritto si impegna a non divulgare e diffondere ad altri le copie ottenute, consapevole che la violazione di tale impegno comporta l'esclusione dall'accesso agli Istituti culturali dello Stato e l'applicazione delle sanzioni previste dalle leggi.
□ **PUBBLICAZIONE**. Il sottoscritto chiede quindi contestualmente ad inserire la/le riproduzione/i nella seguente pubblicazione:
Autore, Titolo: _____
Città, Editore:_____
anno di pubblicazione (previsto):_____
ISBN e prezzo di copertina (se noti):_____

dichiarando che si tratta di:
□ pubblicazione a prevalente carattere scientifico, distribuita non a scopo di lucro
□ pubblicazione destinata alla distribuzione commerciale
Il sottoscritto si impegna altresì a consegnare 1 copia della pubblicazione alla Biblioteca dell'Università degli Studi di Perugia e a non utilizzare le riproduzioni per scopi diversi da quelli dichiarati nella presente richiesta

Data _____ Firma _____

Riservato alla Biblioteca

Si autorizza la riproduzione/pubblicazione dei documenti richiesti.

Si autorizza
(Il Responsabile della Struttura)

……..…….

Si informa che ai sensi dell'art.13 del Decreto Legislativo 30.06.2003, n.196 i dati raccolti saranno utilizzati esclusivamente per la gestione del servizio e a fini statistici.

Allegato 7 - Modulo Osservazioni, suggerimenti, reclami

Università degli Studi di Perugia
Centro Servizi Bibliotecari

OSSERVAZIONI, SUGGERIMENTI, RECLAMI

Suggerimento proposto o reclamo:

Se desideri avere risposta, indica un recapito

Cognome _____

Nome _____

Tipologia di utente (docente, studente, utente esterno): _____

Telefono _____

Indirizzo e-mail

Informativa ai sensi del D.L. n.196/2003 (Codice in materia di protezione del dati personali).
Si informa the ai sensi dell'art.13 del Decreto Legislativo 30.06.2003, n.196 i dati raccolti saranno utilizzati per la gestione dei servizi richiesti. Il conferimento dei dati è obbligatorio e un eventuale rifiuto sarà causa di mancata autorizzazione. I dati saranno utilizzati esclusivamente dal personale del Centro Servizi Bibliotecari. Sono fatti salvi per l'interessato i diritti previsti dagli art. 7, 8, 9 e 10 del suddetto Decreto Legislativo.

Data,_____ Firma _____

Allegato 8 - APPENDICE NORMATIVA (fonti consultate per la redazione della Carta dei Servizi)

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana Serie Generale n. 43 del 22/02/1994.

- D.lgs n. 286/1999 modificato dal D.lgs. n. 150/2009.

- Legge 35/2012 "Semplifica Italia" (e-Goverment trasparenza e amministrazione digitale).

- Art. 32 del D.lgs. 14/03/2013, n. 33 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni", pubblicato nella Gazzetta Ufficiale 5/04/2013 n. 80.

- Delibera CIVIT n. 88 del 17/06/2010 "Linee guida per la definizione degli standard di qualità (Art. 1 Comma 1 del Decreto Legislativo 20/12/2009, n. 198)".

- Delibera CIVIT n. 1/2010 Linee guida per la definizione degli standard di qualità.

- Delibera CIVIT n. 3/2012 Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici.

- Norma UNI/TR 11486:2013.

- Statuto dell'Università degli Studi di Perugia in vigore dal 6 luglio 2012

- Regolamento del Centro Centro Servizi bibliotecari allegato al D.R. n. 477 del 9/04/2015

- Regolamento dei servizi bibliotecari e relativa tabella utenti/servizi, in vigore dal 7 gennaio 2016