



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

CARTA DEI SERVIZI

BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI FISICA



Sommario

1. Premessa

- 1.1 Che cos'è la Carta dei Servizi
- 1.2 Principi
- 1.3 Storia della Biblioteca
- 1.4 Organizzazione della Biblioteca
- 1.5 Attività della Biblioteca

2. Sede ed orario

3. Servizi e norme

- 3.1 Sala lettura
- 3.2 Consultazione
- 3.3 Prestito
- 3.4 Prestito interbibliotecario (Inter-Library Loan - ILL)
- 3.5 Fornitura di documenti (Document Delivery - DD)
- 3.6 Progetto Prestito PC Portatili - Accesso ad internet
- 3.7 Fotoriproduzione

4. Rapporti con gli Utenti e tutela dei loro diritti

- 4.1 Personale della Biblioteca
- 4.2 Informazione agli Utenti
- 4.3 Forme di partecipazione degli Utenti
- 4.4 Monitoraggio degli Utenti
- 4.5 Reclami, proposte, suggerimenti

5. Norme finali

1. Premessa

La Biblioteca Interdipartimentale di Fisica ha come finalità principale quella di fornire il supporto bibliografico alle attività di ricerca, di didattica e di studio dei Dipartimenti ad Essa afferenti: il Dipartimento di Fisica Generale (D.F.G.), il Dipartimento di Fisica Sperimentale (D.F.S.), il Dipartimento di Fisica Teorica (D.F.T.) e la Sezione di Torino dell'I.N.F.N. In tal senso sono dunque messi a disposizione dell'Utenza oltre al proprio patrimonio, servizi e mezzi di qualità, nonché una Sala Lettura adeguata alle esigenze della ricerca scientifica.

La struttura si configura quale *biblioteca universitaria*, gestita dunque per garantire agli studiosi documenti utili per lo studio, la ricerca e l'aggiornamento scientifico e didattico specifici dell'indirizzo dei Dipartimenti e degli Istituti che vi afferiscono.

La Biblioteca si pone come obiettivo garantire la diffusione della cultura e del sapere scientifico, l'accesso all'informazione, la cooperazione e lo sviluppo della professionalità.

I Regolamenti e la Carta dei Servizi disciplinano il corretto funzionamento della Biblioteca.

1.1 Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è lo strumento che descrive le modalità di erogazione dei servizi della Biblioteca. È un patto con gli Utenti, che esplicita e dichiara chiaramente gli impegni assunti dalla Biblioteca e le regole alle quali l'Utenza deve attenersi, al fine di realizzare un buon servizio, perché il dialogo e il confronto con quest'ultima orienta la struttura nei processi di miglioramento.

Infatti, la Carta comunica con gli Utenti, li informa sui servizi offerti permettendo Loro di verificare il rispetto degli impegni assunti, di valutarli e di giudicarli attraverso forme di reclamo. Risponde all'esigenza di stabilire delle regole e dei principi nel rapporto tra la Biblioteca che eroga i servizi e gli Utenti che ne usufruiscono e si inserisce nell'ambito di un progetto di valorizzazione dei servizi stessi.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti intervenuti.

Deontologia professionale: diritti e doveri del Personale e degli Utenti

Il Personale della Biblioteca si impegna ad assistere l'Utente nelle sue necessità informative con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità e riservatezza. Per parte loro gli Utenti sono tenuti al rispetto del Personale, del patrimonio, dei locali e dei Regolamenti della Biblioteca.

1.2 Principi

Sono principi ispiratori della Carta dei Servizi della Biblioteca:

Uguaglianza

La Biblioteca Interdipartimentale di Fisica è pubblica: l'accesso è garantito a tutti senza alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

Continuità

La Biblioteca offre servizi regolari e continuativi durante il periodo di apertura a tutti gli Utenti; eventuali sospensioni

temporanee del servizio sono preventivamente segnalati ed ampiamente pubblicizzati.

Accessibilità

L'accesso ai servizi è garantito agli Utenti istituzionali, compresi coloro che appartengono ad enti convenzionati. Agli Utenti esterni l'accesso ai servizi è consentito secondo le modalità previste dal Regolamento interno della Biblioteca.

Partecipazione e trasparenza

La partecipazione dell'Utenza allo sviluppo e al miglioramento dei servizi è garantita con la predisposizione di appositi strumenti atti a favorire l'interazione con il Personale bibliotecario.

Efficienza ed efficacia

Il funzionamento della Biblioteca si ispira a principi di efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato) e di efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni degli Utenti).

Comunicazione

La Biblioteca s'impegna a garantire l'adeguata promozione e pubblicità di tutte le opportunità offerte e delle modalità di erogazione dei servizi.

1.3 Storia della Biblioteca

La Biblioteca esiste fin dalla costruzione e costituzione dell'Istituto di Fisica. Nasce quale semplice archivio disponibile agli studiosi, di cui è difficile ricostruirne le vicende, per altro intrecciate a quelle dei Dipartimenti e dell'Istituto Nazionale di Fisica Nucleare, che hanno quindi caratterizzato la struttura fin dalle sue origini, contribuendo al suo bilancio e alla scelta degli

acquisti del materiale bibliografico. In particolare, poi, l'I.N.F.N. ha garantito negli anni personale e mezzi finanziari in cambio di un servizio puntuale e specializzato; ad oggi la struttura, però, vede presente soltanto personale afferente all'Università degli Studi di Torino. Solo molto tempo dopo, alla fine del 1988, la Biblioteca Interdipartimentale di Fisica vede ufficializzare il suo operato. Nel frattempo però iniziò comunque un enorme lavoro di classificazione del materiale bibliografico, che ne permettesse poi la catalogazione e dunque la visibilità e la fruibilità (1963-65). Dopo un primo utilizzo della XVI ed. della CDD (Classificazione Decimale di Dewey), fu adottata la CDU (Classificazione Decimale Universale), già in uso al CERN di Ginevra, ed "...è molto probabile che questa sia stata la prima biblioteca universitaria italiana, e forse la prima biblioteca italiana tout court, ad adottare una classificazione decimale per tutto il proprio patrimonio di monografie.."(*Ceriana-Mayneri, M., Biblioteca di Fisica, in Ricerca, insegnamento, collezioni scientifiche. - Torino : Deputazione subalpina di storia patria, 1999, vol. I, pp.425-436*). Il lavoro si concentrò poi nel trasferire l'intero catalogo delle monografie in una banca dati, costituendo un OPAC (Online Public Access Catalogue) consultabile anche dalla prima versione del sito della Biblioteca. Col tempo l'OPAC risultò obsoleto e incompleto, e dal 2005 con la presenza di Personale stabile e specializzato, la Biblioteca ha potuto iniziare un'enorme attività di aggiornamento e ampliamento dei servizi. Innanzitutto è stato creato un catalogo dei periodici, afferente all'Archivio Collettivo Nazionale dei Periodici - ACNP, consultabile anche online; si è provveduto alla computerizzazione del servizio di prestito, allargato a tutti gli Utenti (2008); all'ingresso nel catalogo locale delle monografie prima, nel catalogo online del Polo piemontese (*LIBRInLINEA*) del Servizio Bibliotecario Nazionale - SBN, poi, nel Catalogo Unico di Ateneo (CATALOGO@unito.it) e all'organizzazione di corsi all'Utenza. Questi progetti e la costituzione ufficiale nel corso del 2007 di un

Sistema Bibliotecario di Ateneo,¹ hanno permesso di rendere maggiormente visibile e quindi fruibile il patrimonio della Biblioteca, garantendo infatti la catalogazione anche di una parte del materiale antico e di pregio posseduto, e fino ad oggi rimasto sconosciuto a molti. È inoltre da sottolineare che, nel trasformarsi della gestione della struttura, si è giunti anche ad una revisione dell'organizzazione degli spazi della stessa nell'intento di fornire un adeguato luogo di studio e di ricerca per tutti coloro che frequentano la Biblioteca.

1.4 Organizzazione della Biblioteca

Sono organi della Biblioteca il Presidente, il Consiglio di Biblioteca e il Direttore.

Attualmente la carica di Presidente è ricoperta dal Prof. Ezio Menichetti e quella di Direttore dal Dott. Francesco Analdi.

Il Consiglio di Biblioteca è composto dalle seguenti persone:

Ezio Menichetti, Presidente
Francesco Analdi, Direttore
Silvia Alessio (Dipartimento di Fisica Generale)
Carla Taricco (Dipartimento di Fisica Generale)
Alessandro Ferretti (Dipartimento di Fisica Sperimentale)
Anna Ceresole (I.N.F.N., in rappresentanza del Dipartimento di Fisica Teorica)
Marco Billò (Dipartimento di Fisica Teorica)
Andrea Attili (I.N.F.N.)

¹ "Il Sistema Bibliotecario di Ateneo si articola in Ambiti scientifico-didattici, individuati aggregando di norma le aree scientifico-disciplinari definite dallo Statuto d'Ateneo, tenendo conto delle affinità e contiguità scientifiche, ma anche di ragioni storiche, di convenienze logistiche, organizzative e di servizio per gli studenti." (Art. 67.2 dello Statuto dell'Università degli Studi di Torino). Attualmente gli Ambiti sono 8; la Biblioteca Interdipartimentale di Fisica, insieme alla Biblioteca "G. Peano" del Dipartimento di Matematica e alla Biblioteca del Dipartimento di Informatica, è inserita nell'Ambito 1.

Marzia Nardi (I.N.F.N)

1 Rappresentante degli Studenti

Maria Francesca Palladino (Segretario verbalizzante - nota verbale 02/11 del 31/05/2011)

1.5 Attività della Biblioteca

Le attività in Biblioteca sono molte, variegata e in continua espansione: dalla predisposizione dei sistemi informatizzati di archiviazione e reperimento delle informazioni; all'amministrazione; al management; alle accessioni mediante acquisto, scambio, dono e deposito; allo sviluppo delle raccolte; allo scarto del materiale obsoleto; all'analisi e al controllo bibliografico della documentazione posseduta e alla sua predisposizione per la fruizione in rete; dai servizi al pubblico; alla preparazione fisica per la conservazione, il restauro e la manutenzione delle raccolte possedute. I servizi interni (back office) e i servizi che gestiscono l'interazione con gli Utenti (front office) sono organizzati in settori distinti ma il Personale predisposto ad ognuno di essi opera in collaborazione per il raggiungimento dei fini istituzionali che la Biblioteca si è posta.

Tutte le attività sono svolte dal Personale della Biblioteca in base alle capacità di ogni collaboratore e nel rispetto delle qualifiche e dei ruoli professionali di ciascuno.

1. Direzione e gestione della struttura

Dalla consolidata integrazione tra biblioteconomia e management, anche l'approccio direzionale alla gestione della Biblioteca ha assunto caratteristiche e peculiarità manageriali. Il processo di gestione si esplica, quindi nelle seguenti operazioni:

- esame dell'ambiente (contesto normativo, socio-economico, amministrativo, culturale, presenza di reti documentarie,...);
- definizione degli obiettivi strategici (efficienza della spesa,...);

- definizione degli obiettivi operativi (programmazione dei servizi).

Nella fattispecie il Direttore della Biblioteca:

- è responsabile della gestione amministrativo-contabile della Biblioteca, del Personale in servizio e della conduzione dei servizi bibliotecari;
- vigila sul buon andamento della struttura;
- coordina la gestione del patrimonio bibliografico e documentario, cartaceo e multimediale;
- organizza corsi di formazione agli Utenti, con l'obiettivo di renderli il più possibile autonomi nella ricerca e nell'utilizzo delle informazioni;
- promuove presso il Consiglio di Biblioteca le proposte giunte dall'Utenza;
- coordina i rapporti con le altre Biblioteche;
- rappresenta la Biblioteca nei rapporti con altre strutture;
- provvede all'ordinazione di quanto necessario per il funzionamento della Biblioteca;
- sovrintende alle operazioni di catalogazione, collocazione, conservazione e distribuzione del materiale librario;
- relaziona al Consiglio sulla gestione della Biblioteca.

Personale predisposto: Francesco Analdi (Direttore)
francesco.ansaldi@unito.it - tel. (+39).011.6707253 -
 fax (+39).011.6707253

II. Gestione del materiale librario

Le risorse documentarie introdotte in Biblioteca e approvate dal Consiglio di Biblioteca, subiscono necessariamente una serie di trattamenti atti al fine di renderle identificabili come patrimonio della Biblioteca e disponibili all'Utenza.

Particolare attenzione è riservata alle attività inerenti la gestione del materiale seriale (gestione periodici), in riferimento al controllo sulla ricezione dei fascicoli, all'inoltro dei solleciti ai fornitori, all'aggiornamento dei registri amministrativi (dal 2007 esclusivamente in via telematica - Gestione Amministrativa

Periodici - GAP), alla memoria della consistenza delle collezioni periodiche possedute, all'inserimento nei cataloghi informatizzati: il Catalogo Unico d'Ateneo e l'Archivio Collettivo Nazionale dei Periodici - ACNP (<http://www.cib.unibo.it/acnp>). Dall'adesione ai programmi partecipati di gestione del materiale, ne è derivata quindi la partecipazione a progetti di cooperazione del reference elettronico; in particolare la Biblioteca è inserita nel progetto NILDE (Network Inter-Library Document Exchange), all'interno del quale la comunità dei bibliotecari collabora all'evasione delle richieste di materiale bibliografico. NILDE infatti è il software che permette di gestire via web il servizio di fornitura dei documenti Document Delivery - DD.

All'interno di una corretta gestione del patrimonio, si inserisce la periodica revisione delle raccolte. La circolazione dei documenti, infatti, riguarda solo una parte delle collezioni e ciò pone il problema di una loro costante revisione che, al pari dello sviluppo del materiale documentario, tenga conto del mutamento delle esigenze dell'Utenza. La revisione quindi agisce individuando i documenti da spostare (ad esempio, materiale tolto dagli scaffali e collocato in uno dei tre archivi della Biblioteca) e selezionando dei documenti da scartare (materiale fisicamente eliminato dalla Biblioteca), attività coordinata inoltre dalla Commissione per lo scarico inventariale (costituita da Loredana Diana, Ezio Menichetti, Maria Francesca Palladino).

Personale predisposto: Maria Francesca Palladino
francesca.palladino@unito.it - tel. (+39).011.6707063 -
 fax (+39).011.6707253

III. Catalogazione

La catalogazione è l'attività intellettuale e tecnica che si occupa della rappresentazione simbolica dei documenti sottoforma di registrazioni, codificate secondo norme e formati standardizzati, al fine di realizzare il catalogo, strumento essenziale di mediazione informativa tra il posseduto bibliografico e i bisogni di ricerca dell'Utente. L'attività di catalogazione prevede determinate operazioni che vanno dalla descrizione bibliografica;

all'attribuzione dell'inventario; all'assegnazione, per il materiale monografico, di una classificazione (basata sull'edizione 2005-2006 della Classificazione Decimale Universale - CDU) che coincide con la collocazione del suddetto materiale, allo scopo di costituire una notizia bibliografica.

L'applicazione tecnico-informatica all'attività catalografica ha comportato cambiamenti radicali nella creazione, gestione e fruizione dei cataloghi. Dal 2005, quindi, la Biblioteca non possiede più, cataloghi in formato cartaceo, ma la ricerca da parte dell'Utente è possibile grazie al supporto informatico e al Catalogo Unico d'Ateneo accessibile online (software utilizzato: Sebina Open Library - SOL). L'avvio del processo di informatizzazione ha altresì comportato l'attivazione di progetti di recupero delle notizie bibliografiche di materiale già posseduto, e ancora registrate su supporto cartaceo (recupero della catalogazione pregressa). Tale recupero insieme con la gestione informatizzata delle nuove acquisizioni, consente di avere un catalogo elettronico, ovvero un Catalogo in rete ad accesso pubblico (Online Public Access Catalogue - OPAC) sempre più completo ed omogeneo: ogni libro viene tolto dallo scaffale e ricatalogato ex novo. I trattamenti per la gestione del suddetto materiale librario sono, nello specifico:

- registrazione cronologica d'ingresso;
- bollatura/timbratura;
- catalogazione mediante il software Sebina Open Library - SOL;
- classificazione (Classificazione Decimale Universale - CDU), solo per le monografie;
- etichettatura;
- sistemazione del materiale bibliografico a scaffale, rendendolo disponibile per la consultazione e, se ammesso, per il prestito.

Personale predisposto: Loredana Diana
loredana.diana@unito.it - tel. (+39).011.6707063 -
fax (+39).011.6707253

IV. Servizio Reference

L'attività inerente il servizio reference consiste nell'assistenza personale e diretta dell'Utente, tesa a realizzare l'incontro tra il documento ricercato e il fruitore della ricerca, incrementando sia l'uso delle raccolte e delle risorse informative offerte dalla Biblioteca, sia il supporto allo studente nel suo percorso formativo e il reperimento da parte del docente e del ricercatore della letteratura scientifica necessaria alle indagini svolte. Il servizio si concretizza in una intervista formale, e in un atteggiamento di apertura del bibliotecario nei confronti dell'interlocutore: il bibliotecario ascolta, sintetizza la richiesta dell'Utente, comunica con quest'ultimo facendo attenzione anche al linguaggio "non verbale" (che riguarda i gesti, le espressioni del volto...).

Il servizio reference comprende quindi:

- accoglienza e prima informazione al banco accoglienza;
- informazioni relative ai servizi offerti dalla Biblioteca e alla tipologia del posseduto;
- orientamento dell'Utente alla consultazione del catalogo elettronico;
- assistenza nella consultazione del materiale bibliografico, anche sulla base della presenza di documenti digitali posseduti dalla Biblioteca o dall'Ateneo;
- assistenza per la consultazione di bibliografie e repertori;
- consulenza sulle modalità di citazione bibliografica e sulla stesura di bibliografie;
- istruzioni all'uso delle risorse informatiche e informazioni riguardo agli strumenti di ricerca a disposizione in Biblioteca;
- consulenza nelle ricerche bibliografiche;
- prestito locale;
- prestito interbibliotecario (Inter-Library Loan - ILL);
- document delivery (Document Delivery - DD);
- ricezione delle Tesi di Laurea Specialistica (come da Regolamento del CCS in Fisica), conservate come punto di riferimento dei risultati della ricerca scientifica;

- gestione e controllo della sala lettura.

Personale predisposto:

- Loredana Diana

loredana.diana@unito.it - tel. (+39).011.6707435 -

fax (+39).011.6707435

- Ermenegilda Montemurro (distaccata dal Dipartimento di Fisica Teorica)

montemurro@to.infn.it - tel. (+39).011.6707435 -

fax (+39).011.6707435

- Erika Renda (Personale della Cooperativa COPAT)

erenda@to.infn.it - tel. (+39).011.6707435 -

fax (+39).011.6707435

Per eventuali ulteriori informazioni rivolgersi al +39.011.6707435

o scrivere una e-mail a reference.fisica@unito.it

2. Sede ed orario

La Biblioteca è ubicata presso l'Istituto di Fisica, in via Pietro Giuria n. 1, in Torino, al 1° piano.

È aperta al pubblico secondo il seguente orario:

dal **Lunedì al Venerdì:**

9.00 - 18.30

Durante la pausa pranzo (13.00 - 14.00) tutti i servizi sono sospesi.

La consultazione e il prestito dei volumi sono effettuabili sino a 10 minuti prima della chiusura.

Sono giorni di chiusura le festività nazionali e locali.

Occasionali modifiche dell'orario saranno tempestivamente comunicate presso i locali e sul sito web della Biblioteca.

3. Servizi e norme

I servizi della Biblioteca sono rivolti agli Utenti che afferiscono ai Dipartimenti di Fisica e all'I.N.F.N.

Possono inoltre usufruire dei servizi gli Utenti che provengono dalle altre Biblioteche dell'Ambito 1 (la Biblioteca "G. Peano" del Dipartimento di Matematica e la Biblioteca del Dipartimento di Informatica), dal Centro Ricerche FIAT, dall'Istituto di Ricerche di Fisica dello Spazio Interplanetario - CNR di Torino e dall'Istituto Nazionale di Ricerca Metrologica di Torino, nonché tutti gli Utenti delle Biblioteche con cui la Biblioteca Interdipartimentale di Fisica stipula convenzioni. Attualmente la Biblioteca è convenzionata con le seguenti strutture: la Biblioteca di Chimica "G. Ponzio" dell'Università degli Studi di Torino; la Biblioteca di Elettronica e di Automatica Informatica "Mario Boella", la Biblioteca di Energetica, la Biblioteca di Fisica e la Biblioteca di Matematica, appartenenti al Sistema Bibliotecario del Politecnico di Torino; la Biblioteca dell'Osservatorio Astronomico di Torino.

3.1 Sala lettura

L'accesso alla Biblioteca è libero.

Gli Utenti diversamente abili possono far riferimento al Personale nell'atrio dell'Istituto di Fisica, che provvederà a segnalare il percorso da seguire e ad avvisare la Biblioteca per l'accoglienza in sala lettura.

L'Utente per accedere alla Biblioteca deve:

- depositare le borse, gli zaini negli appositi armadietti;
- registrare l'ingresso;
- mantenere il silenzio e impostare la vibrazione del cellulare;
- non consumare cibi e/o bevande.

Sono presenti quaranta posti a sedere in sala lettura e quattro riservati in sala consultazione e deposito libri.

L'accesso ai cataloghi e alle risorse elettroniche è garantito dalla predisposizione di quattro postazioni a sedere in sala lettura e una in piedi presso il banco accoglienza.

L'Utenza inoltre è pregata di attenersi alle istruzioni che il Personale può dare, in particolar modo per quanto riguarda le norme di sicurezza.

La Biblioteca non è responsabile dei beni lasciati incustoditi.

3.2 Consultazione

La consultazione del materiale bibliografico posseduto è libera e avviene mediante la compilazione dell'apposito modulo reperibile al banco accoglienza.

I documenti disponibili alla consultazione sono:

- monografie e proceedings, collocati a scaffalatura aperta e direttamente prelevabili dagli Utenti;
- opere di consultazione generale (enciclopedie, dizionari, atlanti, tavole);
- periodici. Le annate più recenti, comprese quelle correnti di tutte le riviste cartacee in abbonamento, sono collocate a scaffalatura aperta e direttamente prelevabili; il patrimonio seriale precedente è collocato negli archivi ed è recuperato dal Personale;
- periodici e risorse elettroniche accessibili sia in rete d'Ateneo, attraverso le postazioni internet disponibili in sala lettura, sia da remoto.

Al termine della consultazione, il materiale cartaceo va riconsegnato al banco accoglienza.

3.3 Prestito

Sono individuate tre categorie di Utenti con diritti diversi per quanto riguarda il numero massimo di documenti da poter prendere in prestito e la durata del prestito stesso:

- docenti, ricercatori e personale tecnico-amministrativo: 10 documenti per 180 giorni;
- dottorandi, assegnisti, collaboratori e specializzandi: 10 documenti per 90 giorni;
- studenti: 3 documenti per 15 giorni.

I docenti, i ricercatori e il personale tecnico-amministrativo sono ammessi di diritto al servizio di prestito; tutte le altre tipologie di Utenti, la prima volta che richiedono il servizio, devono compilare l'apposito modulo di registrazione reperibile al banco accoglienza.

Il materiale preso in prestito deve essere:

- restituito nello stesso stato nel quale è stato consegnato;
- restituito in occasione della ricognizione inventariale o dei controlli periodici;
- reso disponibile per brevi consultazioni.

Alla data di scadenza del prestito i libri vanno restituiti.

I volumi in prestito ad altri Utenti possono essere prenotati, rivolgendosi al front office della Biblioteca; il richiedente viene avvisato tramite e-mail al rientro del libro prenotato, che resta disponibile per qualche giorno.

Chi dovesse smarrire i volumi ottenuti in prestito o rovinare parte di essi è tenuto a riacquistarli o a rifondere alla Biblioteca il valore degli stessi.

In caso di ritardo nella restituzione la Biblioteca invia un sollecito scritto. La mancata risposta al sollecito entro 30 giorni, comporta la sospensione dell'Utente dal prestito per 30 giorni dalla data di consegna del materiale.

Si ricorda che la mancata restituzione di un volume di proprietà della Biblioteca configura il reato di appropriazione indebita (art. 646 del Codice Penale).

3.4 Prestito interbibliotecario (Inter-Library Loan - ILL)

Per gli Utenti della Biblioteca:

I volumi rintracciati attraverso la ricerca bibliografica, se non sono posseduti né dalle Biblioteche dell'Università di Torino né da altre Biblioteche della città, possono essere richiesti in prestito ad altre Biblioteche italiane ed estere che offrano il servizio di prestito interbibliotecario.

Il servizio è rivolto a tutti gli Utenti aventi diritto al prestito.

Per accedere al servizio, dopo aver verificato mediante la consultazione del Catalogo Unico d'Ateneo (CATALOGO@unito.it all'indirizzo <http://catalogo.unito.it>) che nessuna Biblioteca possieda il testo desiderato, è necessario compilare l'apposito modulo ILL e consegnarlo presso il banco accoglienza.

Le richieste di prestito interbibliotecario possono anche pervenire via e-mail (dd-ill.fisica@unito.it) o via fax (+39.011.6707435).

L'Utente ha l'obbligo di rispettare le regole che la Biblioteca fornitrice prevede per il prestito e di rimborsare le spese richieste.

Per le Biblioteche:

Il prestito è fornito esclusivamente su richiesta di una Biblioteca.

La durata del prestito è di 15 giorni e non è rinnovabile.

Sono esclusi dal servizio:

- i periodici;
- le opere di consultazione (enciclopedie, dizionari etc.);
- i libri antichi, rari e di pregio;
- le tesi.

La richiesta di ILL deve riportare in modo dettagliato i dati bibliografici necessari alla identificazione dei documenti e può pervenire tramite e-mail (dd-ill.fisica@unito.it) o tramite fax (+39.011.6707435).

Le spese di spedizione, da rifondere in francobolli, sono a carico della Biblioteca richiedente.

3.5 Fornitura di documenti (Document Delivery - DD)

Per gli utenti della Biblioteca:

I documenti ricercati se non sono posseduti né dalle Biblioteche dell'Università di Torino né da altre Biblioteche della città, possono essere richiesti attraverso il Document Delivery.

Tale servizio è rivolto a tutti gli Utenti della Biblioteca abilitati al prestito.

Gli Utenti devono compilare, in ogni sua parte, l'apposito modulo e consegnarlo al banco accoglienza. Le richieste possono anche essere inviate via e-mail (dd-ill.fisica@unito.it) o via fax (+39.011.6707435).

I tempi di recupero del materiale bibliografico possono variare a seconda dei tempi delle Biblioteche che inviano il documento stesso e dei tempi dei servizi postali.

La Biblioteca offre il servizio gratuitamente ai suoi Utenti.

Rimangono a carico dell'Utente, però, eventuali tariffe richieste dalle Biblioteche fornitrici.

Per le Biblioteche:

Il servizio è rivolto alle Biblioteche italiane ed estere di qualsiasi tipologia di ente.

Le Biblioteche possono inviare la richiesta scritta attraverso:

- il modulo NILDE;
- via fax (+39.011.6707435);
- via e-mail (dd-ill.fisica@unito.it).

La Biblioteca si impegna ad evadere le richieste entro 2 giorni dalla data di presentazione della domanda; in caso di esito negativo, la risposta verrà inviata tempestivamente attraverso il modulo NILDE o via e-mail.

Il servizio è gratuito, sulla base del reciproco scambio e nel rispetto della normativa vigente in materia di fotocopie, secondo la quale le fotocopie vengono fornite ad uso strettamente personale di studio e di ricerca.

3.6 Progetto Prestito PC Portatili - Accesso ad internet

Il Progetto Prestito PC portatili prevede che gli Utenti della Biblioteca possano prendere in prestito un computer portatile per il tempo necessario a soddisfare le esigenze di studio e di ricerca. Per informazioni sulle modalità di erogazione del servizio si consiglia di consultare il Regolamento (art. 8.7 del Regolamento Interno) sul sito web (www.unito.it/bibliofisica) o di rivolgersi all'Ufficio Gestione del Materiale librario dalle ore 9:00 alle ore 13:00.

Il servizio internet prevede l'accesso a postazioni abilitate al collegamento a banche dati e a risorse bibliografiche in internet. La Biblioteca mette a disposizione degli Utenti più postazioni con accesso ad internet. I PC sono disponibili *esclusivamente* per la ricerca bibliografica. Internet non può essere utilizzato per scopi vietati dalla legislazione vigente. L'Utente è direttamente responsabile, civilmente e penalmente, per l'uso fatto del servizio internet. L'accesso wireless dalla Biblioteca è offerto a tutti gli Utenti (in possesso di un account di rete rilasciato dall'Università di Torino - credenziali SCU) e la copertura è disponibile nei locali della sala lettura.

3.7 Fotoriproduzione

La fotoriproduzione dei documenti è consentita nei limiti delle vigenti disposizioni di legge, che garantiscono e tutelano i diritti editoriali e d'autore, e dove non se ne pregiudichi la conservazione. Il servizio è fornito gratuitamente agli Utenti in possesso di password di riconoscimento, assegnate dai Dipartimenti di Fisica, dall'I.N.F.N. e dal Direttore della Biblioteca. Attualmente il servizio non è esteso agli studenti, dunque, la Biblioteca si riserva di applicare ad esso eventuali modifiche, in accordo con il Sistema Bibliotecario d'Ateneo.

4. Rapporti con gli Utenti e tutela dei loro diritti

4.1 Personale della Biblioteca

Durante il servizio di front office, il Personale addetto deve poter essere riconosciuto dall'Utenza e, nelle comunicazioni verbali, personali o telefoniche, e scritte, si qualifica almeno con il proprio cognome e con il nome della struttura di appartenenza.

Il Personale si impegna a fornire agli Utenti tutte le informazioni relative all'organizzazione della Biblioteca e necessarie per un corretto utilizzo dei servizi erogati.

Nell'espletare inoltre i propri compiti il Personale della Biblioteca deve mostrare un atteggiamento professionale corretto e scevro da pregiudizi di qualsiasi natura.

Il Personale può allontanare dalla Biblioteca o sospendere dai servizi chiunque disturbi o mantenga comportamenti inadeguati e scorretti nei confronti di persone, strumenti, arredi e materiali documentari.

4.2 Informazione agli Utenti

La Biblioteca provvede a curare la comunicazione con l'Utenza attraverso tutti gli strumenti disponibili (bacheca avvisi; volantini; sito web; *Biblioinforma*, l'informativo periodico sui servizi e sulle attività della Biblioteca) e garantisce la trasparenza dei procedimenti ad essa relativi, attraverso la pubblicazione dei resoconti e dei verbali delle sedute del Consiglio di Biblioteca.

Le informazioni aggiornate sulle risorse, sui servizi e sulle novità vengono pubblicizzate attraverso il sito web della Biblioteca; attualmente i Referenti delle informazioni in architettura federata di portale - RIF sono Loredana Diana e Maria Francesca Palladino.

La Biblioteca mette in visione e a disposizione dell'Utenza le nuove accessioni, di cui pubblica, periodicamente e online, il "bollettino novità".

Le monografie di recente inserimento nel catalogo sono consultabili nell'apposito espositore, ma escluse temporaneamente dal prestito per una durata di 30 giorni.

La predisposizione della pagina *Chiedi al bibliotecario* (www.unito.it/bibliofisica), nel sito della Biblioteca, fornisce all'Utenza assistenza remota per una ricerca iniziale.

4.3 Forme di partecipazione degli Utenti

La Biblioteca garantisce all'Utenza la partecipazione al buon funzionamento della struttura e al miglioramento dei servizi da essa forniti, nelle seguenti forme:

- predisposizione di specifici moduli per le proposte di acquisto e/o di dono del materiale bibliografico. Tali moduli, reperibili al banco accoglienza o scaricabili dal sito web della Biblioteca, vanno consegnati al Personale che darà comunicazione al proponente dell'acquisto, al momento dell'arrivo del materiale, tramite e-mail. L'Utente riceverà risposta tramite e-mail nel caso in cui la proposta di acquisto e/o di dono non dovesse essere accettata dalla Commissione Acquisti;
- organizzazione di corsi di formazione all'Utenza, diretti all'utilizzo dei servizi della Biblioteca e alla conoscenza delle risorse informative e delle metodologie di ricerca bibliografica;
- programmazione di questionari per la misurazione e valutazione della soddisfazione dell'Utente rispetto ai servizi forniti;
- realizzazione dell'informativo periodico delle attività della Biblioteca (*Biblioinforma*);
- inserimento nello svolgimento delle attività della Biblioteca degli studenti della Facoltà di Scienze MFN iscritti agli

anni successivi al primo di un corso di Laurea triennale o specialistica, in qualità di collaboratori a tempo parziale (Art. 13 L. 390/91), durante l'intero anno accademico;

- disponibilità ad accogliere progetti di stage;
- realizzazione di un *glossario* per la divulgazione del linguaggio informatico e biblioteconomico, disponibile dal sito web della biblioteca;
- reclami, per l'inosservanza degli impegni che la Biblioteca si è assunta nella presente Carta dei Servizi, proposte, suggerimenti.

4.4 Monitoraggio degli Utenti

La misurazione e conseguente valutazione della soddisfazione dell'Utente rispetto ai servizi forniti (customer satisfaction) è inserita nell'ampia tematica della gestione della qualità, nata insieme all'esigenza di rinnovamento e modernizzazione che da anni ha investito i servizi forniti dalla Pubblica Amministrazione e in particolare dal Settore Biblioteche. Questa attività permette di conoscere e migliorare quindi i giudizi dell'Utenza inerenti:

- il potenziale informativo delle risorse documentarie rispondenti ai bisogni della ricerca scientifica e della didattica;
- il modo in cui esse sono disponibili;
- l'efficacia e l'efficienza dei servizi forniti;
- lo stile comunicativo della Biblioteca.

La Biblioteca quindi si impegna a sottoporre periodicamente ad indagine qualitativa i singoli servizi, a valutarne i risultati ottenuti e, se necessario, a migliorare i servizi statisticamente meno soddisfacenti. I metodi per la misurazione, la valutazione e il controllo della qualità dei servizi che verranno utilizzati sono quelli elaborati dall'International Organization for Standardization - ISO.

4.5 Reclami, proposte, suggerimenti

L'Utenza ha il diritto di manifestare un'insoddisfazione verbale o scritta motivata. Questa, in alcuni casi può anche esprimere una divergenza tra le aspettative dell'Utente e le prestazioni della Biblioteca indipendentemente da un oggettivo disservizio.

Qualunque sia il caso, la Biblioteca garantisce l'attivazione di una procedura gestionale dei reclami, che ne consenta:

- la codifica;
- la valutazione della gravità;
- la correttezza e la velocità nell'evasione del reclamo (previo dialogo tra la Biblioteca e l'Utente);
- l'accertamento della soddisfazione dell'Utente sulla chiusura del reclamo;
- la misurazione dell'efficacia delle azioni generate dal miglioramento;
- la misurazione della fidelizzazione dell'Utente che ha reclamato.

I reclami sono da presentare direttamente al Direttore della Biblioteca, previa compilazione del modulo predisposto, disponibile presso il banco accoglienza o scaricabile dal sito web (www.unito.it/bibliofisica). La Biblioteca si impegna a rispondere entro 30 giorni dal ricevimento. Non verranno esaminati i reclami privi di generalità, indirizzo e reperibilità.

Tramite il modulo di reclamo l'Utenza avrà la possibilità di segnalare proposte e suggerimenti relativi all'organizzazione e all'erogazione dei servizi e ad ogni aspetto che si ritenga rilevante per il miglior funzionamento degli stessi.

5. Norme finali

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e fruizione dei servizi della Biblioteca hanno *diritti* e *doveri*, in particolare si evidenziano:

per la Biblioteca:

- garantire il libero accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili;
- assistere l'Utenza nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità e riservatezza;

per gli Utenti:

- rispettare le regole della Biblioteca e le scadenze nel prestito dei libri;
- rispettare gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile;
- rispettare il materiale librario e gli arredi senza arrecarvi danno e mettere a rischio la loro integrità e buona conservazione;
- essere cortesi e collaborativi con il Personale.

Infine, la modulistica utilizzata per la comunicazione tra la Biblioteca e l'Utenza, scaricabile anche in formato pdf dal sito web della Biblioteca (www.unito.it/bibliofisica) è riconoscibile e contrassegnata dai loghi istituzionali della struttura: il logo dell'Università degli Studi di Torino e il logo della Biblioteca Interdipartimentale di Fisica, creato grazie all'adesione all'iniziativa della Divisione Servizi Web Integrati di Ateneo.

Per tutto ciò che non compare nella presente Carta dei Servizi si rimanda ai Regolamenti della Biblioteca.

La presente Carta dei Servizi viene approvata dal Consiglio di Biblioteca del 18/05/2010.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI FISICA

MODULO DI RECLAMO, PROPOSTE, SUGGERIMENTI

NOME..... COGNOME.....
Nato/a a..... il.....
residente in..... corso/piazza/via.....
telefono..... cellulare..... e-mail.....

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO

PROPOSTE E SUGGERIMENTI

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n. 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo.

Data..... Firma.....

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni



Via P. Giuria, 1 - 10125 Torino
Tel.: 0116707435/7063/7253 - Fax: 0116707253/7435
www.unito.it/bibliofisica - e-mail: biblio@ph.unito.it

Il presente modulo è scaricabile dal sito web della Biblioteca