

## **Carta dei servizi del Polo Bibliotecario Ferrarese** approvata dal Comitato di gestione il 03/12/2013

Le istituzioni aderenti al Polo Bibliotecario Ferrarese stabiliscono di adottare alcuni principi comuni di regolamentazione dei servizi all'utenza delle proprie biblioteche, coerentemente con quanto enunciato nella Convenzione siglata tra l'Istituto per i Beni Artistici, Culturali e Naturali della Regione Emilia-Romagna, l'Università degli Studi di Ferrara, la Provincia di Ferrara ed il Comune di Ferrara in data 21 settembre 2005 e nei successivi aggiornamenti.

Le istituzioni aderenti al Polo Bibliotecario Ferrarese rendono i regolamenti per i servizi al pubblico delle proprie biblioteche coerenti con i principi comuni qui enunciati.

Nello specifico, facendo proprio il dettato di tale Convenzione, che mira ad una "migliore cooperazione per lo sviluppo dei servizi bibliotecari", intendono raggiungere gli obiettivi esplicitati all'art. 2, e cioè "adeguare i regolamenti, le procedure, l'organizzazione dei servizi delle biblioteche alla condivisione delle risorse informative e alle condizioni di accesso degli utenti concordate tra i partner" e all'art. 5 "rendere disponibili le risorse informative, bibliografiche e documentali delle biblioteche del Polo a favore dell'utenza". Si propongono inoltre di coordinare la loro azione, nel rispetto dell'autonomia di ciascuno, allo scopo di assicurare un servizio bibliotecario più efficace ed efficiente che sappia valorizzare i patrimoni delle istituzioni informative e documentarie dell'Università, del Comune e del territorio provinciale, salvaguardando le differenze di vocazione e condividendo risorse e competenze professionali. La rete di biblioteche partecipanti al Polo Bibliotecario Ferrarese, infatti, comprende strutture appartenenti all'Università degli Studi di Ferrara, alla Provincia di Ferrara, al Comune di Ferrara, ai Comuni della provincia, ad istituti scolastici e istituzioni culturali del territorio.

### **1. Principi generali**

- Al fine di assicurarne l'efficace utilizzo, i servizi vengono erogati, nei limiti consentiti dal rispetto delle regole di buon funzionamento e a garanzia dei diritti di tutti gli utenti, ispirandosi al principio della massima disponibilità e collaborazione da parte del personale bibliotecario e al principio della semplificazione delle procedure;
- i servizi, nell'ambito delle modalità stabilite, sono assicurati con continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti o interruzioni saranno comunicati in modo chiaro e tempestivo, garantendo il massimo impegno per la riduzione del disagio e la ripresa dei servizi;
- le biblioteche degli Enti aderenti al Polo Bibliotecario Ferrarese si impegnano a garantire l'adeguata promozione e pubblicità di tutte le opportunità offerte e delle modalità di erogazione dei servizi;
- le biblioteche degli Enti aderenti al Polo Bibliotecario Ferrarese si impegnano ad erogare i servizi in modo idoneo a raggiungere gli obiettivi di efficienza ed efficacia, elaborando piani per il miglioramento della qualità dei servizi stessi. In particolare, in un'ottica di continuo miglioramento, saranno ricercate tutte le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali atte a facilitare il contatto tra l'utente e i servizi;
- le modalità di erogazione dei servizi sono improntate alla chiarezza ed alla comprensibilità;
- i rapporti tra utenti e personale bibliotecario si fondano sul reciproco rispetto e cortesia;
- il personale bibliotecario è tenuto a qualificarsi con nome e cognome, sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche ed epistolari;
- tutte le biblioteche del Polo si impegnano a realizzare i loro cataloghi operando nel rispetto delle regole di catalogazione nazionale e degli standard internazionali.

### **2. Accesso e consultazione in sede**

L'accesso alle strutture, ai cataloghi e la consultazione in sede dei materiali delle biblioteche del Polo sono consentiti a tutti.

Tutte le biblioteche del Polo garantiscono l'accesso ai servizi elettronici disponibili presso le proprie sedi.

### **3. Servizio di orientamento, assistenza e informazione bibliografica**

Le biblioteche forniscono l'aiuto necessario per utilizzare al meglio gli strumenti di ricerca e di informazione posseduti, con lo scopo di rendere l'utente il più possibile autonomo nell'uso di tali strumenti.

### **Orientamento e assistenza**

Le biblioteche forniscono costantemente orientamento e assistenza agli utenti con lo scopo di garantire il migliore utilizzo dei servizi bibliotecari. A tal fine le biblioteche:

- forniscono informazioni sulle biblioteche del Polo, sui servizi e sulle relative modalità di accesso;
- forniscono informazioni e pubblicizzano nuovi servizi e iniziative;
- organizzano incontri per promuovere i servizi offerti, orientare e informare i propri utenti;
- informano gli utenti dei servizi disponibili online tramite i cataloghi online del Polo Bibliotecario Ferrarese (OPAC, Online public Access Catalogue, e il BiblioFe).

### **Informazione bibliografica**

Ciascuna biblioteca si impegna a garantire a tutti gli utenti:

- la disponibilità del proprio personale per assistere gli utenti nell'utilizzo degli strumenti della ricerca catalografica, bibliografica e di informazioni utili allo studio, alla didattica ed alla ricerca;
- una adeguata disponibilità di strumenti sia cartacei che elettronici per la ricerca di informazioni e di documenti (cataloghi, repertori, enciclopedie, dizionari, atlanti, formulari, banche dati, Internet, ecc.) finalizzati alla ricerca bibliografica e documentale.

### **4. Servizio di prestito esterno**

Le biblioteche del Polo assicurano il prestito esterno nel rispetto dei propri specifici regolamenti.

Le biblioteche comunali erogano il servizio senza limitazioni.

Le biblioteche dell'Ateneo erogano il servizio di prestito esterno a tutti coloro che hanno un rapporto diretto e ufficiale di dipendenza o di studio con l'Università degli Studi di Ferrara, compresi tutti coloro che appartengono ad Enti di ricerca con essa convenzionati, nonché a tutti gli utenti residenti nelle province di Ferrara e di Rovigo.

Le biblioteche garantiscono la massima circolazione dei documenti. Per raggiungere tale obiettivo si impegnano a:

- effettuare il regolare sollecito dei prestiti esterni scaduti;
- eseguire davanti all'utente la procedura di restituzione;
- informare il lettore delle sanzioni che lo riguardano;
- offrire la possibilità di prenotare i documenti ammessi al prestito e di prorogare i prestiti in corso, se non prenotati da altri utenti;
- eseguire le operazioni di proroga anche per telefono;
- fornire all'utente che lo richieda una ricevuta che attesti la restituzione del documento.

L'utente si impegna a:

- esibire la tessera di iscrizione alle biblioteche del Polo al momento del prestito. La tessera provvista di foto facilita l'accesso ai servizi delle biblioteche dell'Università degli Studi di Ferrara;
- comunicare tempestivamente eventuali variazioni dei propri recapiti;
- rispondere dei documenti ricevuti in prestito e della loro integrità;
- restituire i documenti entro la data di scadenza del prestito;
- rispondere tempestivamente ad eventuali solleciti;
- compilare correttamente i moduli per la richiesta, se previsti;
- risarcire il danno per documenti deteriorati o smarriti.

### **Tipologie di documenti esclusi dal prestito esterno**

Per tutte le biblioteche del Polo Bibliotecario Ferrarese sono esclusi dal prestito esterno: libri antichi, rari e di pregio, tesi.

Inoltre non sono di norma ammessi al prestito esterno: enciclopedie, dizionari, glossari, prontuari, raccolte di leggi, periodici, libri deteriorati e i documenti che ciascuna biblioteca riterrà opportuno escludere, con apposite motivate disposizioni.

### **5. Servizio Prestito Interbibliotecario e Document Delivery**

Il servizio, nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore, offre all'utente la possibilità di chiedere ad altre biblioteche il prestito di libri e la riproduzione di articoli, o di parti di libri, non disponibili presso una delle biblioteche del Polo Bibliotecario Ferrarese, e prevede altresì il prestito e la riproduzione di articoli, o di parti di libri alle biblioteche non aderenti al Polo. Le biblioteche del Polo Bibliotecario Ferrarese sono tenute ad assicurare il servizio di prestito interbibliotecario almeno nei confronti delle biblioteche della cooperazione SBN.

I servizi si svolgono con modalità previste dai rispettivi regolamenti delle biblioteche del Polo.

Per questi servizi gli utenti universitari sono invitati a rivolgersi alle biblioteche dell'Università degli Studi di Ferrara, mentre i cittadini di Ferrara e provincia sono invitati a rivolgersi alle biblioteche comunali del territorio.

### **Tipologie di documenti esclusi dal prestito interbibliotecario**

Per tutte le biblioteche del Polo Bibliotecario Ferrarese sono esclusi dal prestito: libri antichi, rari e di pregio, tesi.

Inoltre non sono di norma ammessi al prestito: enciclopedie, dizionari, glossari, prontuari, raccolte di leggi, periodici, libri deteriorati e i documenti che ciascuna biblioteca riterrà opportuno escludere, con apposite motivate disposizioni.

Per le biblioteche comunali sono esclusi dal prestito interbibliotecario tutti i documenti già interdetti al prestito esterno, oltre, di norma, alle novità editoriali e ai materiali audiovisivi e digitali. Eventuali possono esserci nel prestito tra biblioteche per motivi didattici.

Per le biblioteche dell'Università degli Studi di Ferrara sono esclusi dal prestito interbibliotecario tutti i documenti già interdetti al prestito esterno, i materiali didattici ed i libri pubblicati da meno di tre anni.

### **6. Servizio Interlibro**

Le biblioteche del Polo elencate alla pagina < <http://www.bibliotecheferrara.it/chi-siamo/area-bibliotecari/gestione-prestiti-e-lettori/sezione-c-prestito-interbibliotecario/c.2-servizio-interlibro-ill-e-dd-fra-biblioteche-ufe/c.2.1-che-cose-interlibro> > assicurano a titolo gratuito il servizio di prestito della propria collezione documentaria agli utenti di Polo avvalendosi del trasporto Interlibro, con le esclusioni sotto riportate.

### **Tipologie di documenti esclusi dal prestito Interlibro**

Per tutte le biblioteche del Polo Bibliotecario Ferrarese sono esclusi dal prestito: libri antichi, rari e di pregio, tesi.

Inoltre non sono di norma ammessi al prestito: enciclopedie, dizionari, glossari, prontuari, raccolte di leggi, periodici, libri deteriorati e i documenti che ciascuna biblioteca riterrà opportuno escludere, con apposite motivate disposizioni.

Per le biblioteche comunali sono esclusi dal prestito Interlibro tutti i documenti già interdetti al prestito esterno, oltre, di norma, alle novità editoriali e ai materiali audiovisivi e digitali. Eventuali deroghe possono esserci nel prestito tra biblioteche per motivi didattici.

Per le biblioteche dell'Università degli Studi di Ferrara sono esclusi dal prestito Interlibro tutti i documenti già interdetti al prestito esterno, i materiali didattici ed i libri pubblicati da meno di tre anni

Ogni documento potrà essere trattenuto dalla biblioteca richiedente fino ad un massimo di 28 giorni, a decorrere dall'arrivo del documento in biblioteca. L'utente è tenuto a ritirare il documento richiesto entro una settimana dall'arrivo dello stesso nella biblioteca richiedente, in caso contrario la biblioteca richiedente si riterrà libera di far ritornare il documento alla biblioteca prestante.

La restituzione dei documenti veicolati con Interlibro avviene esclusivamente tramite Interlibro, non sono ammesse deroghe.

Tuttavia:

- le biblioteche dichiarano la propria disponibilità ad accogliere, tramite Interlibro, la restituzione di propri documenti prestati direttamente all'utente e che vengono restituiti in un'altra biblioteca aderente ad Interlibro. In questo caso, la biblioteca che fa da tramite per la restituzione accompagnerà il documento con una nota: "PRESTITO PERSONALE". A questo servizio non aderiscono le biblioteche: comunale Ariostea di Ferrara, del Comune di Bondeno, dell'Università degli Studi di Ferrara;
- le biblioteche dichiarano la propria disponibilità, in fase di restituzione, ad accogliere dagli utenti documenti presi a prestito direttamente presso altre biblioteche ed a fare da tramite nel restituirli alla biblioteca proprietaria attraverso Interlibro. A questo servizio non aderiscono le biblioteche dell'Università degli Studi di Ferrara.

### **7. Servizi online per l'utente**

I servizi dei cataloghi online del Polo Bibliotecario Ferrarese (OPAC e BiblioFe) consentono all'utente in tempo reale:

- la consultazione della disponibilità del documento e delle eventuali acquisizioni in corso;
- la richiesta di prestito dei documenti;
- la prenotazione dei documenti;
- la proroga dei prestiti;
- se disponibile, la consultazione dell'oggetto digitale correlato al documento rintracciato: immagine, filmato, documento sonoro, documento testuale (es. in formato .pdf, .doc, .txt, ...);
- la visualizzazione contestuale di tutti gli oggetti digitali correlati ai documenti che sono presenti nella pagina che contiene il risultato della ricerca;
- "le mie ricerche": la registrazione delle ricerche che sono state effettuate tramite OPAC possono essere salvate e riprese successivamente senza immettere nuovamente i parametri;
- "la mia bibliografia": la costituzione di una propria bibliografia con i documenti di interesse trovati con OPAC che potrà essere aggiornata in qualsiasi momento aggiungendo o eliminando i documenti;
- "la mia situazione": il servizio consente l'esame della propria situazione per tutte le biblioteche cui l'utente è abilitato. In particolare, sono evidenziati :
  - prestiti in corso e prestiti scaduti
  - prenotazioni
  - richieste di prestito
  - link per prorogare un prestito
  - eventuali suggerimenti d'acquisto inviati;
- "suggerimenti d'acquisto": l'utente può suggerire l'acquisto di documenti non presenti in biblioteca. La biblioteca si riserva di decidere se acquistare o meno il documento richiesto, e ne darà successiva comunicazione all'utente. Per i suggerimenti d'acquisto le biblioteche dell'Università degli Studi di Ferrara utilizzano un altro canale riservato ai propri utenti istituzionali;
- "bollettino novità": consente la visualizzazione e la stampa dell'elenco dei documenti acquisiti dalla biblioteca o dal sistema bibliotecario nel periodo indicato.

## 8. Internet per l'utente

Le biblioteche della Provincia, del Comune e dell'Università degli Studi di Ferrara aderenti al Polo Bibliotecario Ferrarese prevedono il servizio di collegamento ad Internet, quale parte integrante delle risorse messe a disposizione dalla biblioteca per il soddisfacimento dei bisogni informativi e culturali degli utenti.

Le postazioni per la navigazione Internet sono a disposizione degli utenti per effettuare ricerche bibliografiche ed accedere a risorse informative selezionate in coerenza con la missione e gli obiettivi di studio, ricerca e documentazione delle biblioteche.

Nelle biblioteche della Provincia e del Comune di Ferrara il servizio di collegamento ad Internet è utilizzabile da tutti i cittadini indipendentemente dalla loro residenza, previa iscrizione al servizio specifico ai sensi della legislazione vigente; i minori devono essere autorizzati da un genitore o da chi ne fa le veci. La navigazione Internet è gratuita e limitata alle sole risorse disponibili gratuitamente sul web o acquisite dall'Ente.

Nelle biblioteche dell'Università degli Studi di Ferrara il servizio di collegamento ad Internet è riservato a tutti coloro che hanno un rapporto diretto e ufficiale di dipendenza o di studio con l'Università degli Studi di Ferrara, compresi tutti coloro che appartengono ad Enti di ricerca con essa convenzionati.

La navigazione Internet è gratuita.

L'accesso alle risorse elettroniche a pagamento è consentito a tutti gli utenti del Polo nelle postazioni messe a disposizione dalle biblioteche dell'Università, garantendo la priorità a tutti coloro che hanno un rapporto diretto e ufficiale di dipendenza o di studio con l'Università degli Studi di Ferrara, compresi tutti coloro che appartengono ad Enti di ricerca con essa convenzionati

Il servizio si svolge con modalità previste dai rispettivi regolamenti delle biblioteche, che tuttavia condividono le seguenti disposizioni:

- dalle postazioni disponibili al pubblico è possibile navigare in Internet, accedere alle risorse disponibili gratuitamente sulla rete o acquisite dall'Ente, consultare e scaricare file via http, leggere e spedire posta elettronica se la propria casella è accessibile via web, inviare messaggi a newsgroup. Non è consentito attivare sessioni TELNET, FTP, né telefonare via Internet;

- eventuali codici di accesso al servizio (p. es: id e psw utente) sono dati riservati che l'utente è tenuto a conservare sotto la propria responsabilità. E' tassativamente vietato navigare utilizzando i codici di accesso di un altro utente;
- l'utente è personalmente responsabile dell'uso dei computer e di azioni perseguibili per legge commesse utilizzando la rete Internet. Il mancato rispetto anche di una delle disposizioni previste, nonché la violazione delle regole di utilizzo del servizio sottoscritte al momento dell'iscrizione comporteranno, a seconda dei casi:
  - a) interruzione della sessione
  - b) sospensione o esclusione dall'accesso al servizio
  - c) denuncia all'autorità giudiziaria;
- le biblioteche non sono responsabili della qualità delle informazioni presenti sulla rete, né hanno la possibilità di controllare le risorse disponibili e ciò che Internet può mettere a disposizione del pubblico. Non sono altresì in grado di garantire agli utenti la riservatezza dei percorsi da loro compiuti durante la navigazione.

### **9. Informazione, tutela e riservatezza**

- Le biblioteche assicurano una continua e completa informazione sui servizi (modalità di erogazione dei servizi, orari, dati statistici, ecc.) attraverso una pluralità di mezzi informativi (ad esempio pagine web, opuscoli ecc.);
- le biblioteche garantiscono che i dati personali dell'utente vengano utilizzati unicamente per la gestione dei servizi;
- le biblioteche garantiscono ad ogni utente l'accesso alle informazioni che lo riguardano, ed in particolare a quelle relative allo stato dei prestiti in corso.  
L'utente si impegna a:
  - esibire, se richiesto, un documento che ne comprovi l'identità;
  - comunicare indirizzo, recapito telefonico ed indirizzo di posta elettronica, se posseduto, e segnalare tempestivamente eventuali variazioni.

### **10. Reclami, osservazioni, suggerimenti**

- Qualsiasi violazione dei principi dichiarati nella presente Carta può essere segnalata alla direzione della biblioteca o al Comitato di gestione del Polo;
- l'utente può presentare reclami e istanze, formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi in forma verbale, per iscritto, via fax o via e-mail alla direzione della biblioteca, anche utilizzando l'apposito modulo messo a disposizione dalle biblioteche del Polo;
- la direzione della biblioteca o il Presidente del Comitato di gestione del Polo riferiranno all'utente con la massima celerità, e comunque non oltre trenta giorni dalla presentazione del reclamo, circa gli accertamenti compiuti.

### **11. Sanzioni in caso di ritardi, danneggiamenti o smarrimenti dei documenti ricevuti in prestito**

I ritardi nella restituzione dei documenti presi a prestito vengono sanzionati secondo modalità definite nei regolamenti delle singole biblioteche, che tuttavia condividono le seguenti disposizioni:

- l'utente che danneggi o smarrisca un documento ricevuto in prestito è tenuto a provvedere alla sua sostituzione che, a giudizio del responsabile della biblioteca, potrà avvenire con un altro esemplare della stessa edizione, con esemplare di edizione diversa purché della stessa completezza e di valore commerciale non inferiore a quello del documento stesso, o secondo specifiche modalità previste dai regolamenti interni delle singole biblioteche;
- l'utente escluso dal prestito può essere riammesso al servizio qualora abbia adempiuto alle formalità precisate nel provvedimento che ne ha disposto l'esclusione.

### **12. Obiettivi di miglioramento**

- Entro il periodo di validità della convenzione siglata tra l'Istituto per i Beni Artistici, Culturali e Naturali della Regione Emilia-Romagna, l'Università degli Studi di Ferrara, la Provincia di Ferrara ed il Comune di Ferrara in data 21 settembre 2005 e successivi aggiornamenti, al fine di valutare la qualità del servizio reso e le possibilità di ulteriori miglioramenti, per ciascun servizio si realizzeranno statistiche periodiche secondo

indicatori che verranno individuati dal Comitato di gestione del Polo Bibliotecario Ferrarese. Con il coinvolgimento degli utenti, verranno altresì effettuate periodiche verifiche sul grado di soddisfazione dell'utenza e sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati. I risultati di tali verifiche saranno resi pubblici.

- Al fine di contribuire all'abbattimento del *digital divide*, le biblioteche del Polo si impegnano ad elaborare e mettere in atto percorsi di istruzione agli utenti.