



Università di Camerino
Area delle Biblioteche, Servizi Documentali e Digitali

CARTA DEI SERVIZI

DDG n. 11819 del 17 luglio 2018



INDICE

1	PRINCIPI GENERALI	3
1.1	La carta dei servizi	3
1.2	Il Sistema Bibliotecario di Ateneo	3
1.3	Gli Utenti	3
2	I SERVIZI	3
2.1	Accoglienza e informazioni	3
2.2	Sale di lettura e altre sale studio	4
2.3	Libri di testo e materiali didattici	4
2.4	Consultazione in sede	4
2.5	Prestito	4
2.6	Prestito interbibliotecario e intersistemico	4
2.7	Fornitura di articoli e parti di libro	5
2.8	Fotocopie, stampe e scansioni da PC	5
2.9	Ricerche bibliografiche guidate	5
2.10	Seminari informativi	5
2.11	Consultazione tesi	5
2.12	Consulenza e supporto alle attività di valutazione	6
2.13	Bibliochat e Chiedi al bibliotecario	6
2.14	WiFi e navigazione Internet	6
2.15	Accesso da casa alle risorse elettroniche	6
2.16	Stage e collaborazioni	6
2.17	Sito web e pagina Facebook	7
3	RAPPORTO CON GLI UTENTI	7
3.1	Impegni verso gli utenti	7
3.2	Doveri degli utenti	7
3.3	Suggerimenti e reclami	7
4	APPROVAZIONE E REVISIONE DELLA CARTA	8
5	APPENDICE	8
5.1	Elenco delle biblioteche Unicam: sedi e recapiti	8

1. PRINCIPI GENERALI

1.1 La carta dei servizi

La *carta dei servizi* rappresenta il “contratto” che il *Sistema Bibliotecario di Ateneo* (SBA), cioè la rete delle biblioteche dell’Università di Camerino, stipula con i propri utenti.

È uno strumento di conoscenza, tutela e verifica, che definisce reciproci diritti e doveri, in un’ottica di trasparenza e di partecipazione.

Nello specifico la carta ha l’obiettivo di:

- informare sui servizi e sulle modalità di fruizione;
- favorire l’interazione al fine di apportare miglioramenti ai servizi;
- rendere più trasparenti i rapporti con gli utenti.

1.2 Il Sistema Bibliotecario di Ateneo

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo cura l’acquisizione, la gestione, la conservazione e la valorizzazione del patrimonio bibliografico e documentale dell’Ateneo ad esso affidato. Assicura l’accesso e la diffusione dell’informazione agli utenti istituzionali e, secondo regole definite, al pubblico, attraverso il trattamento di risorse bibliografiche in ogni formato e mediante l’utilizzo di tecnologie innovative e di buone pratiche. Si occupa di mettere in atto le politiche relative al loro incremento e al loro adeguamento alle necessità didattiche, scientifiche e culturali dell’Ateneo.

Le Biblioteche del Sistema, nell’erogazione dei servizi, si ispirano ai principi di uguaglianza, imparzialità, accessibilità, partecipazione e trasparenza, semplificazione, efficienza, efficacia ed economicità.

1.3 Gli Utenti

I servizi del Sistema Bibliotecario di Ateneo si rivolgono a due diverse categorie di utenti:

Utenti interni:

- gli studenti regolarmente iscritti all’Università di Camerino, borsisti, assegnisti, dottorandi, specializzandi;
- il personale docente-ricercatore dell’Università di Camerino (compreso chiunque svolga, anche a titolo temporaneo, attività didattica o di ricerca nell’Ateneo) e il personale tecnico-amministrativo;
- il personale docente-ricercatore e il personale tecnico-amministrativo dell’Università di Camerino collocato a riposo;
- gli ex-studenti iscritti all’Associazione AlumniCam.

Utenti esterni:

- gli studenti, il personale docente-ricercatore e tecnico-amministrativo afferente ad istituzioni scientifiche e culturali con cui l'Università di Camerino ha stipulato apposite convenzioni;
- tutti coloro che, per motivi di studio e di ricerca o per esigenze professionali, chiedono di avvalersi dei servizi offerti dalle biblioteche del Sistema Bibliotecario; costoro devono essere accreditati direttamente dai bibliotecari.

Le modalità di erogazione e fruizione dei servizi possono differenziarsi a seconda delle diverse tipologie di utenza.

2. I SERVIZI

I servizi, nell'ambito delle modalità di seguito stabilite, sono assicurati con continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti o interruzioni nella loro erogazione vengono comunicate in modo chiaro e tempestivo, garantendo il massimo impegno per la riduzione del disagio.

Le biblioteche del sistema si impegnano a garantire l'adeguata promozione e pubblicità di tutte le opportunità offerte e delle modalità di erogazione dei servizi.

2.1 Accoglienza e informazioni

I bibliotecari sono a disposizione per introdurre gli utenti all'uso della biblioteca, per orientarli nel loro percorso di ricerca; promuovono periodiche iniziative per singoli o gruppi di utenti per far conoscere i servizi offerti dalle biblioteche e l'uso delle risorse bibliografiche; partecipano, inoltre, alle attività di orientamento organizzate dall'Ateneo rivolte agli studenti delle scuole superiori e alle matricole, come Porte aperte in Unicam e Stage in Unicam.

2.2 Sale di lettura e altre sale studio

Le strutture del Sistema bibliotecario di Ateneo offrono agli utenti sale attrezzate per lo studio e la consultazione di materiale bibliografico, dotate di Wi-Fi e cablate. Per l'orario di apertura consultare le pagine web delle singole biblioteche.

2.3 Libri di testo e materiali didattici

Le biblioteche mettono a disposizione degli utenti libri di testo per tutti gli esami, per la consultazione e la riproduzione nei limiti consentiti dalla legislazione vigente (L. 18 agosto 2000, n. 248 e s.m.i.).

Gli utenti possono reperire anche i materiali didattici cartacei e online che i docenti rendono disponibili.

Per le modalità di consultazione, di prestito dei libri di testo e di fruizione dei materiali didattici, si consiglia di consultare le pagine web delle singole biblioteche.

2.4 Consultazione in sede

In tutte le biblioteche Unicam è possibile consultare, leggere e studiare libri e riviste sia delle biblioteche sia propri. Per consultare un'opera della biblioteca è necessario conoscerne la collocazione, che si può reperire interrogando il nuovo catalogo di Ateneo c@m.search o chiedendo al personale. Anche gli utenti esterni possono accedere a tutte le strutture bibliotecarie di Ateneo e sono ammessi alla consultazione secondo le modalità previste da ogni singola biblioteca.

L'accesso al servizio varia a seconda delle strutture, ma prevede solitamente la distribuzione dei documenti da parte degli addetti.

L'orario di accesso, salvo indicazioni diverse reperibili sui siti delle singole biblioteche, corrisponde all'orario di apertura delle strutture.

2.5 Prestito

Il servizio di prestito è attivo in tutte le Biblioteche Unicam.

Per accedere al prestito occorre essere un utente accreditato o affiliato Unicam. Il prestito è personale e tale è la responsabilità dell'integrità dell'opera ricevuta e della sua restituzione entro i limiti di scadenza. Al momento della presentazione della domanda di laurea gli studenti sono tenuti alla restituzione di tutti i volumi in prestito.

Sul Catalogo di Ateneo si può verificare sia la disponibilità dei volumi, sia lo stato dei prestiti personali attraverso la funzione Il Mio Account alla quale si accede attraverso la funzione Identificati utilizzando E-mail utente e Password Unicam.

La durata e il numero di documenti prestabili variano a seconda delle caratteristiche del volume e della tipologia di utente.

L'orario di erogazione, salvo indicazioni diverse reperibili sui siti delle biblioteche, corrisponde all'orario di apertura delle strutture.

Sono di norma escluse dal prestito le opere rare e di pregio, le opere di rapida consultazione, le riviste e le tesi.

Il prestito può essere rinnovato tramite i bibliotecari.

Per informazioni più dettagliate consultare le pagine web delle singole biblioteche.

2.6 Prestito interbibliotecario e intersistemico

Il servizio di Prestito interbibliotecario (ILL, InterLibrary Loan) si rivolge sia agli utenti delle biblioteche dell'Ateneo sia a biblioteche esterne, pubbliche e private o centri di documentazione e offre la possibilità:

- per gli utenti interni, di ricevere in prestito materiale bibliografico non posseduto dalle biblioteche dell'Università di Camerino, recuperabile presso altre biblioteche o centri di documentazione in Italia e all'estero;
- per le biblioteche esterne, di chiedere in prestito documenti posseduti dalle biblioteche del SBA.

I costi e le condizioni variano in base alla struttura a cui si richiede il documento.

Gli utenti che si avvalgono del servizio di prestito interbibliotecario, sono tenuti ad avere massima cura dell'opera, che dovrà essere riconsegnata entro e non oltre la data di scadenza indicata sul modulo di prestito.

Il servizio di *Prestito intersistemico* consente all'utente di richiedere e ottenere documenti posseduti da biblioteche Unicam che si trovano in campus distanti. Il servizio ha lo scopo di facilitare la fruizione delle raccolte e consente la circolazione dei documenti tra le biblioteche di Camerino e le biblioteche dei poli territoriali (Ascoli Piceno, Matelica, San Benedetto del Tronto) attraverso l'uso della posta interna.

2.7 Fornitura di articoli e parti di libro

Il servizio di Fornitura di articoli (Document Delivery), anche grazie all'adesione dell'Ateneo a NILDE, sistema che gestisce le richieste e l'invio di materiale bibliografico all'interno di una comunità di biblioteche in maniera reciproca e a livello nazionale, soddisfa le esigenze di tutti quegli utenti che, per motivi di studio e di ricerca, hanno la necessità di consultare articoli o parti di libro non posseduti dalla Biblioteca di riferimento.

Il servizio è gratuito per gli utenti interni, per le biblioteche aderenti a NILDE, ESSPER e per le biblioteche che operano in regime di reciprocità gratuita.

Per le condizioni di fornitura e i tempi di erogazione, visitare le pagine

delle singole biblioteche.

2.8 Fotocopie, stampe e scansioni da PC

In tutte le biblioteche di Ateneo è possibile fotocopiare e scansionare autonomamente, a colori o in bianco e nero, parti di volumi, articoli, appunti e dispense nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore ed effettuare stampe dal computer proprio o della biblioteca, smartphone e tablet.

Le condizioni per usufruire di questo servizio sono consultabili alla pagina:

<https://www.unicam.it/cinfo/content/stampanti-multifunzione-ricoh>.

La Biblioteca declina ogni responsabilità conseguente a un uso improprio o illegale dei documenti consegnati.

2.9 Ricerche bibliografiche guidate

Le biblioteche di Ateneo offrono agli utenti un servizio di assistenza bibliografica e di orientamento all'uso delle collezioni, dei cataloghi, delle piattaforme elettroniche e digitali, dei repertori bibliografici, aiutandoli ad elaborare strategie di ricerca consone alle loro esigenze.

Il servizio viene svolto di persona, per telefono, posta elettronica, chat o attraverso la form online chiedi@lbibliotecario.

Per ricerche complesse, che richiedano un adeguato tempo di svolgimento, quali ad esempio quelle finalizzate alla redazione della tesi o di altri lavori scientifici, è consigliabile fissare un appuntamento.

2.10 Seminari informativi

Alcune biblioteche del SBA organizzano seminari informativi rivolti a tutti gli studenti allo scopo di promuovere la conoscenza e l'uso della biblioteca e dei suoi servizi.

Per informazioni più dettagliate sul servizio si consiglia di consultare le pagine delle singole biblioteche.

2.11 Consultazione tesi

Alcune biblioteche dell'Ateneo conservano tesi di laurea, di specializzazione e di dottorato in formato cartaceo, depositate presso di esse o donate alla biblioteca dai laureandi del settore di riferimento. Le tesi sono descritte nel Catalogo online del SBA c@m.search e possono essere soltanto consultate all'interno della biblioteca in presenza del bibliotecario.

È vietata la riproduzione in qualsiasi forma di parti della tesi (bibliografia compresa), nel rispetto della legge sul diritto d'autore (L. 18 agosto 2000, n. 248).

La *Biblioteca di Architettura e Design* raccoglie le tesi di laurea in formato elettronico dal 2007 e le rende disponibili al pubblico a testo pieno, nel rispetto della volontà degli autori, in ARCH-Space l'Archivio digitale delle tesi di laurea della Scuola di Architettura e Design.

Le tesi di dottorato dell'Ateneo sono disponibili su CamPuS, l'archivio istituzionale delle pubblicazioni scientifiche dell'Università di Camerino.

2.12 Consulenza e supporto alle attività di valutazione

I bibliotecari offrono consulenza e supporto a docenti, ricercatori e dottorandi nelle attività connesse alla valutazione della ricerca scientifica. In particolare forniscono assistenza nell'inserimento dei metadati descrittivi dei prodotti della ricerca nell'archivio istituzionale delle pubblicazioni scientifiche dell'Ateneo, offrono consulenza sulla corretta gestione del diritto d'autore e sulle tematiche legate all'Open Access, nonché ausilio nell'utilizzo dei database citazionali e nel recupero degli indicatori bibliometrici. Per informazioni più dettagliate sul servizio si consiglia di consultare il portale delle biblioteche Unicam.

2.13 BiblioChat e chiedi@lbibliotecario

Sono servizi di reference online che il Sistema Bibliotecario offre a tutti i suoi utenti locali e remoti.

Il servizio BiblioChat (dal lunedì al venerdì, dalle ore 10.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00) è attivo dalla homepage di biblioteche.unicam.it, oppure è scaricabile la app ASKalibrarian, disponibile per qualsiasi dispositivo mobile.

Il servizio chiedi@lbibliotecario è accessibile attraverso la compilazione del modulo per la richiesta delle informazioni.

Possono essere poste semplici domande relative ai servizi delle biblioteche come la localizzazione e disponibilità di libri, periodici, risorse elettroniche, l'utilizzo del catalogo online e altri strumenti di ricerca, il completamento di citazioni bibliografiche ecc.

Prima di avvalersi di questi servizi, si consiglia di consultare il portale della ricerca c@m.search, le banche dati, le riviste elettroniche.

Per richieste più dettagliate contattare direttamente i bibliotecari.

2.14 WiFi e navigazione Internet

La connessione Wireless offre la possibilità, a coloro che possiedono un dispositivo mobile, di collegarsi in Internet senza l'uso di cavi di rete. Il collegamento è gratuito e possono usufruirne tutti gli utenti abilitati all'accesso in biblioteca e alla navigazione in Internet.

Le Biblioteche mettono a disposizione degli utenti alcuni PC per la navigazione in Internet, che deve essere finalizzata a scopi di ricerca e di studio. Per accedere ai computer gli utenti devono essere in possesso di un ID utente e password Unicom. Il tempo di collegamento ad Internet non deve essere superiore ad 1 ora al fine di consentire a tutti l'accesso.

2.15 Accesso da casa alle risorse elettroniche

Al fine di consentire l'accesso alle risorse elettroniche dall'esterno delle reti di Ateneo, è disponibile un servizio di proxy. Per utilizzarlo durante la navigazione è necessario configurare il browser predefinito secondo le istruzioni presenti alla pagina web del portale delle biblioteche Unicom. Il servizio IDEM/GARR consente l'accesso diretto alle principali piattaforme di risorse elettroniche sottoscritte dall'Ateneo, da postazioni esterne alla rete dell'università, autenticandosi con le credenziali di Ateneo e senza l'attivazione del servizio alternativo UnicomProxy. L'elenco delle piattaforme accessibili attraverso la rete IDEM/GARR è presente sul portale delle biblioteche Unicom dove sono indicate anche le modalità di autenticazione.

2.16 Stage e collaborazioni

Stage

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo offre la possibilità di effettuare periodi di stage presso le proprie sedi a studenti e laureandi del proprio e di altri Atenei, con periodicità variabile fino ad un massimo di 12 mesi e 18 mesi per portatori di handicap.

Studenti part-time

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo offre annualmente agli studenti Unicom la possibilità di candidarsi per effettuare collaborazioni part-time della durata di 100 ore presso le biblioteche del sistema (sedi di Camerino, Matelica, San Benedetto e Ascoli Piceno). L'attività di collaborazione consiste nel fornire supporto all'attività di informazione bibliografica, prima accoglienza utenti, controllo sala lettura, supporto per utilizzo del catalogo e

banche dati. Il bando di selezione viene pubblicato annualmente sul sito web dell'Ateneo.

Alternanza Scuola-Lavoro

Le biblioteche ospitano altresì studenti delle scuole superiori inseriti nei progetti di alternanza scuola lavoro. Scopo dell'iniziativa è aiutare quanti desiderano scoprire e utilizzare al meglio i servizi e le risorse che le biblioteche mettono a disposizione.

2.17 Sito web e pagina Facebook

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo dispone di un portale informativo raggiungibile all'indirizzo <http://biblioteche.unicam.it/>. Il sito offre notizie aggiornate sulle iniziative centralizzate e contiene le pagine web delle singole biblioteche del sistema, fornendo informazioni dettagliate su sedi, orari, risorse, servizi erogati, contatti.

Il portale web oltre ad essere il principale punto di accesso al Catalogo di Ateneo, alle risorse elettroniche e ai servizi online, costituisce anche lo strumento principale di informazione e comunicazione con gli utenti.

Le biblioteche Unicam dispongono anche di un profilo Facebook attraverso il quale mantengono un contatto diretto con i loro utenti e favoriscono la condivisione di notizie e informazioni di interesse.

3. RAPPORTO CON GLI UTENTI

3.1 Impegni verso gli utenti

Nell'espletare la propria attività, il personale delle biblioteche si impegna a:

- qualificarsi con nome e cognome, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche ed epistolari;
- tenere un atteggiamento professionalmente corretto, improntato a principi di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- fornire agli utenti tutte le informazioni relative all'organizzazione della biblioteca e necessarie a un suo corretto uso;
- erogare i servizi con continuità e regolarità;
- comunicare in maniera costante ed efficace con l'utenza per garantire la diffusione tempestiva delle informazioni relative ai servizi offerti, alle modalità di erogazione;

- fornire le più ampie garanzie relativamente al trattamento dei dati personali dell'utente, nel rispetto delle leggi vigenti per la tutela della privacy (D.Lgs. 196/2003);
- valutare periodicamente la soddisfazione degli utenti al fine di migliorare i servizi e le modalità di erogazione degli stessi.

3.2 Doveri degli utenti

Gli utenti della biblioteca si impegnano a:

- osservare un comportamento consono al luogo di studio e di ricerca;
- non arrecare danno al materiale e alle strutture;
- fornire ai bibliotecari informazioni aggiornate in merito alla propria posizione;
- rispettare i termini di utilizzo dei servizi previsti dalla biblioteca e rispondere tempestivamente a eventuali solleciti.

L'inosservanza di queste norme può comportare l'immediato allontanamento dai locali della Biblioteca. In caso di infrazioni particolarmente gravi può inoltre essere disposta anche l'esclusione temporanea o definitiva dalla fruizione dei servizi.

3.3 Suggerimenti e reclami

Gli utenti possono inoltrare suggerimenti per il miglioramento dei servizi erogati o reclami per qualsiasi disservizio o malfunzionamento ritengano di aver riscontrato.

Suggerimenti e reclami possono essere presentati oralmente, via posta elettronica o attraverso l'apposita form online disponibile sul portale delle biblioteche Unicam.

Le biblioteche si impegnano a compiere gli accertamenti necessari con la massima celerità e a rispondere all'utente entro il limite massimo di 15 giorni lavorativi.

4. APPROVAZIONE E REVISIONE DELLA CARTA

La carta dei servizi è approvata dal Comitato Tecnico Scientifico del Sistema Bibliotecario e Museale dell'Ateneo ed è pubblicata sul sito web del SBA e sui siti delle singole biblioteche.

Viene verificata e aggiornata con cadenza biennale, sulla base dei cambiamenti occorsi, dei suggerimenti e reclami, del livello di soddisfazione

degli utenti.

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo promuove sia l'attivazione di nuovi servizi, in relazione alle esigenze degli utenti, sia il miglioramento dei servizi già erogati, attraverso l'innovazione delle procedure in essere, nell'ottica del costante miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza.

5. APPENDICE

Elenco delle biblioteche Unicam e recapiti:

Biblioteca Giuridica

Polo didattico del Campus universitario
via A. D'Accorso 16 - 62032 Camerino (MC)
tel. 0737 403020
biblioteca.giuridica@unicam.it

Biblioteca di Scienze

via Gentile III da Varano - 62032 Camerino (MC)
tel. 0737 403025 - 403027
biblioteca.scienze@unicam.it

Biblioteca di Scienze Ambientali

via Pontoni 5 - 62032 Camerino (MC)
tel. 0737 404509
biblioteca.scienzeambientali@unicam.it

Biblioteca di Scienze Chimiche 'F. Bonati'

via S. Agostino 1 - 62032 Camerino (MC)
tel. 0737 402287
biblioteca.chimica@unicam.it

Biblioteca di Architettura e Design 'F.M. Quinterio'

Colle dell'Annunziata - viale della Rimembranza snc
63100 - Ascoli Piceno
tel. 0737 404221
biblioteca.sad@unicam.it

Biblioteca 'Luca Luna'

Polo didattico di Scienze e Tecnologie
via P. Mazzonei 2 - 63100 Ascoli Piceno
tel. 0737 404283
poloscienze.ap@unicam.it

Biblioteca di Medicina Veterinaria

Polo Didattico
via Fidanza 13/15 - 62024 Matelica (MC)
tel. 0737 404014
biblioteca.veterinaria@unicam.it

Polo di Scienze

Lungomare A. Scipioni
63039 San Benedetto del Tronto (AP)
tel. 0735 7897430
poloscienze.sbt@unicam.it

Per informazioni sugli orari di apertura:
<http://biblioteche.unicam.it/orari-delle-biblioteche-unicam>



Università di Camerino
Area Biblioteche, Servizi Documentali e Digitali
c/o Polo Didattico delle Scienze
via Gentile III da Varano - 62032 Camerino MC
tel. +39 0737403019
<http://biblioteche.unicam.it>