

carta dei servizi bibliotecari

indice

1. informazioni generali
2. valori di riferimento e principi
3. i numeri
4. strutture, spazi e attrezzature
5. categorie di utenti
6. accesso
7. accoglienza e Informazioni
8. consultazione in sede
9. sito web e consultazione dei cataloghi
10. consultazione banche dati, periodici elettronici e e-book
11. prestito ordinario
12. prestito scientifico
13. prestito interbibliotecario nazionale e internazionale
14. infobiblioteca@
15. informazioni bibliografiche (reference)
16. consulenza bibliografica avanzata
17. servizio di riproduzione
18. servizio di riproduzioni fotografica e digitale
19. proposte di acquisto
20. formazione utenti
21. comunicazione e promozione
22. eventi culturali
23. visite guidate
24. i diritti degli utenti
25. gli impegni degli utenti
26. i nostri impegni nei confronti degli utenti
27. gestione dei reclami, lamentele e suggerimenti
28. approvazione e modifiche della Carta dei servizi

allegati

1. tariffari
2. indicatori e standard di qualità
3. orari e contatti

1. informazioni generali

La Carta dei servizi bibliotecari rappresenta il "contratto" che la Biblioteca dell'Università Iuav di Venezia (d'ora in poi Biblioteca Iuav) stipula con i propri utenti. È un documento di carattere istituzionale, che dichiara gli impegni assunti dalla Biblioteca Iuav in riferimento ai servizi offerti e alle modalità con le quali essi vengono erogati, nel rispetto di standard di qualità e di quantità rappresentati da indicatori periodicamente rilevati. È uno strumento di tutela, verifica e conoscenza a disposizione degli utenti, che garantisce il rispetto dei reciproci diritti e doveri, in un'ottica di trasparenza e di partecipazione.

La Carta dei servizi si propone di:

- informare gli utenti sui servizi, sulle modalità di erogazione degli stessi, sulle garanzie fornite per ciascun servizio e sugli indicatori che ne misurano la qualità
- favorire meccanismi di "ascolto" dell'utenza e apportare miglioramenti ai servizi in tempi rapidi
- rendere più trasparenti i rapporti con gli utenti

2. valori di riferimento e principi alla base dell'erogazione dei servizi

Nello svolgimento delle proprie attività istituzionali la Biblioteca Iuav si ispira ai principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici* e nella Direttiva del Ministro per i beni e le attività culturali del 18 ottobre 2007 di eguaglianza e imparzialità e risponde all'obbligo di pubblicazione della propria carta dei servizi come previsto dal Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33.

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti gli utenti, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica. La Biblioteca Iuav si adopera per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione dei servizi bibliotecari agli utenti stranieri, alle persone con disabilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale. Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza alla ricerca bibliografica e documentale, formazione e didattica agli utenti sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

- continuità

La Biblioteca Iuav garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi bibliotecari. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente e tempestivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

- partecipazione

La Biblioteca Iuav promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

- efficienza ed efficacia

La Biblioteca Iuav e tutto il personale bibliotecario perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali, allo scopo di realizzare le condizioni più favorevoli al diritto allo studio e all'accesso all'informazione scientifica.

3. i numeri

Di seguito alcuni dati significativi riferiti all'anno 2021.

Gli utenti potenziali (studenti e laureati Iuav fino a 1 anno dalla laurea, studenti Erasmus, iscritti all'associazione Iuav Alumni, docenti, docenti a contratto, ricercatori, collaboratori

alla didattica, assegnisti, dottorandi e studenti master, personale tecnico amministrativo Iuav, altre tipologie di utenti esterni ammesse ai servizi di biblioteca) sono circa 9900. Di questi, 4512 sono studenti.

Il patrimonio bibliografico e documentale posseduto è costituito da:

- 224.663 libri
- 126.766 testate di periodici, di cui 4022 su carta. Una parte dei periodici è posseduta in doppia versione: cartacea ed elettronica;
- 50 banche dati (40 in abbonamento o in proprietà, 10 in trial pluriennale)
- 34.498 tesi (di laurea e di dottorato)
- 3.116 video
- 14.357 immagini digitali

Sono stati acquisiti 6.470 libri. Gli accessi in biblioteca sono stati complessivamente 22.597. L'affluenza, penalizzata nel 2021 dalle limitazioni imposte dall'emergenza Covid-19, è stata di circa 92 persone al giorno. I prestiti effettuati sono stati 18.301. Sono state effettuate 1.363 transazioni di prestito interbibliotecario, nazionale e internazionale, e di fornitura di documenti. Sono stati effettuati 61.383 download di articoli di periodici e di e-book e 61.827 ricerche in banche dati in abbonamento. Sono state effettuate 850 transazioni informative tramite il servizio on-line infobiblioteca@iuav.it.

In biblioteca operano, oltre al responsabile della Divisione Sbd, 15 bibliotecarie/i (9 part-time, 6 full-time), impegnate/i nelle acquisizioni e gestione delle collezioni e nei servizi al pubblico, 2 figure tecniche specializzate per la conservazione e la rilegatura di libri e periodici, 15 operatori della ditta esterna Euro & Promos affidataria a seguito di gara d'appalto del contratto per i servizi integrati di biblioteca. La Biblioteca Iuav si avvale, inoltre, di studenti collaboratori provenienti dalle graduatorie di ateneo annualmente predisposte per il diritto allo studio.

L'efficacia dei servizi è ricondotta a 2 livelli di responsabilità: al responsabile del Servizio al pubblico e gestione collezioni per quanto attiene il coordinamento dei servizi di front-office, i diritti di fruizione e la comunicazione con gli utenti e, a livello più complessivo, riguardante l'organizzazione e lo sviluppo uniforme di tutti i servizi, al responsabile della Divisione Sbd e al dirigente dell'Area ricerca e sistema bibliotecario e documentale (ARSBD).

Per l'organigramma, i numeri di telefono e gli indirizzi e-mail del personale in servizio si rimanda alla pagina [organizzazione e staff](#).

4. **Strutture, spazi e attrezzature**

Pur espletando l'ateneo uno sforzo importante per eliminare le barriere architettoniche, non tutte le sale di lettura sono completamente accessibili e, in alcuni casi, può essere necessario il superamento di gradini interni.

La Biblioteca Iuav, infatti, si sviluppa su tre livelli, a partire dal secondo piano, raggiungibile tramite ascensore. Il primo e il secondo livello risultano completamente accessibili (con l'eccezione di una parte della Sala Gradoni). Il terzo livello, che ospita la Sala collezioni speciali, non è accessibile tramite ascensore e la consultazione dei libri avviene, su richiesta, nelle sale ai piani sottostanti. Per ulteriori informazioni di dettaglio riguardanti l'accoglienza e l'accessibilità dei locali gli utenti sono invitati a scrivere a infobiblioteca@iuav.it.

La capienza massima per consultazione e studio è di 380 posti. Sono disponibili 2 postazioni multimediali per la visione di DVD e videocassette, 4 postazioni per la consultazione di tesi digitalizzate, 6 postazioni in rete e 4 postazioni per la consultazione del catalogo on-line con navigazione limitata ai cataloghi bibliografici Iuav. Sono a disposizione di tutti gli utenti anche 3 macchine digitali multifunzione per fotocopie e scansioni. Durante l'emergenza sanitaria per COVID-19 la disponibilità di posti a sedere e postazioni informatiche subisce limitazioni e modifiche in base all'andamento dell'epidemia. Le sedi Iuav dispongono di rete wireless. Gli utenti possono utilizzare il proprio computer portatile e, se dotati di login e password istituzionale, possono accedere alle risorse della rete dalle sale di lettura della biblioteca.

Gli accessi alla rete di ateneo sono normati anche dalle regole della rete GARR e dalle disposizioni adottate dall'ateneo nell'ambito dei propri piani di gestione del rischio informatico. La partecipazione dell'ateneo alla Federazione italiana per il roaming accademico Eduroam favorisce l'accesso degli utenti esterni alle risorse elettroniche con il proprio account istituzionale.

5. **categorie di utenti**

La Biblioteca Iuav offre ai propri utenti una serie di servizi, descritti nei paragrafi seguenti, per i quali l'accesso è subordinato all'iscrizione alla biblioteca e alla prenotazione. Tutti gli utenti istituzionali sono iscritti automaticamente alla biblioteca e abilitati al servizio di consultazione e prestito, al quale accedono con la Carta Iuav rilasciata dall'ateneo o con un documento di identità.

Gli utenti esterni all'ateneo possono chiedere l'iscrizione da remoto scrivendo a biblioprestito@iuav.it.

Al fine di soddisfare al meglio le diverse esigenze e uniformare la gestione dei diritti con le altre biblioteche delle Università del Veneto, sono individuate le seguenti categorie di utenti:

- A. studenti e laureati Iuav fino a 1 anno dalla laurea, studenti Erasmus, iscritti all'associazione Iuav Alumni
- B. docenti, docenti a contratto, ricercatori, assegnisti e borsisti di ricerca, collaboratori alla didattica, dottorandi e studenti post lauream, personale tecnico amministrativo Iuav
- C. utenti che, pur non appartenendo all'Università Iuav, per motivi di didattica o di ricerca intrattengono con essa rapporti formalmente descritti in accordi o convenzioni (ad esempio, dottorandi interateneo, membri di progetti dell'ateneo, visiting professor, partecipanti ai workshop estivi e alla Summer School)
- D. utenti dell'Università Ca' Foscari di Venezia, dell'Università degli Studi di Padova e di altre università del Veneto, che sulla base di accordi di reciprocità sono favoriti nell'accesso ai servizi
- E. utenti esterni comunque interessati alle collezioni della Biblioteca Iuav a titolo personale o attraverso forme collaborative con l'ente di appartenenza (utenti VIU, ecc.) Per quanto riguarda la fruizione dei servizi di seguito elencati, agli utenti appartenenti a più categorie sono riconosciuti i diritti della categoria più favorevole.

6. **accesso**

L'accesso alle sale di lettura è subordinato all'iscrizione e alla prenotazione. È accolta e incoraggiata la frequentazione da parte di studenti e docenti di altre università e di studiosi appartenenti ad enti esterni, al fine di realizzare un clima collaborativo e consono allo scambio culturale, in particolare con istituzioni cittadine.

7. **accoglienza e informazioni**

Presso il bancone Accoglienza & info, si effettua l'iscrizione e si riceve un primo orientamento sui servizi bibliotecari e le istruzioni di base per il loro utilizzo. Si forniscono anche informazioni bibliografiche semplici.

8. **consultazione in sede**

La consultazione è diretta per tutti i documenti liberamente disponibili nelle sale di lettura a scaffale aperto oppure mediata, attraverso il personale di biblioteca, per tutti i

documenti collocati nei depositi o nel caso di documenti che richiedono particolari condizioni di conservazione.

I libri antichi rari e di pregio, così come le tesi di laurea e i video, sono consultabili con le attrezzature e gli strumenti necessari per la loro lettura, riproduzione e conservazione prenotando le apposite postazioni.

È permessa la consultazione di tutti i documenti (monografie, periodici, microformati, CD e DVD, ecc.), ad eccezione delle tesi di laurea che possono essere soggette ad alcune restrizioni, dipendenti dalla espressa volontà dell'autore.

In caso di consultazione mediata si possono avere 5 libri e 5 audiovisivi per volta, previa richiesta on-line, e 5 fascicoli di periodico per volta.

Tempi medi di consegna dei documenti richiesti in consultazione:

- Libri e periodici a scaffale aperto o conservati nei depositi e richiesti almeno 24 ore prima: immediatamente disponibili
- Libri e periodici conservati nei depositi e non richiesti preventivamente almeno 24 ore prima: attesa 15 minuti

9. **sito web e consultazione dei cataloghi**

Il Sito web del Sistema bibliotecario e documentale contiene informazioni sui servizi e sull'organizzazione della biblioteca, su indirizzi, orari e persone da contattare; è la via di accesso alla consultazione dei cataloghi e delle risorse digitali quali banche dati, periodici elettronici ed e-book, ecc.

Attraverso il portale di ricerca integrata Primo, è possibile effettuare la ricerca simultanea su tutti i cataloghi Iuav e localizzare documenti diversi: libri, periodici, articoli di periodici, tesi, cartografia, video, immagini, disegni, modelli, ecc.

Il catalogo dei libri e periodici della biblioteca è parte integrante del Catalogo del Polo SBN di Venezia, da dove è possibile effettuare la prenotazione per accedere alla Biblioteca Iuav, verificare le condizioni di disponibilità dei documenti e inoltrare le richieste di consultazione e prestito.

10. **consultazione banche dati, periodici elettronici e e-book**

La Biblioteca Iuav mette a disposizione degli utenti istituzionali, forniti di username e password Iuav, un vasto numero di banche dati, periodici elettronici ed e-book. Per quanto riguarda i periodici elettronici, alcuni di essi costituiscono la versione in formato digitale di titoli posseduti anche in formato a stampa, ma la maggior parte è presente solo in formato elettronico. Questo patrimonio bibliografico on-line è reso fruibile secondo le disposizioni dei contratti di licenza sottoscritti con gli editori o altri detentori dei diritti d'autore. La via di accesso diretta alle singole risorse è il sito web della Biblioteca Iuav, mentre attraverso il portale di ricerca integrata Primo è possibile effettuare la ricerca simultanea su gran parte delle banche dati. In biblioteca è possibile connettersi in modalità wireless alla rete di ateneo, utilizzando i propri dispositivi portatili (pc, tablet o smartphone). L'accesso alla rete è consentito anche mediante 4 postazioni fisse (2 in sala periodici e 2 in sala collezioni speciali), il cui impiego non è soggetto a prenotazione. Gli utenti esterni possono accedere solo ai cataloghi della biblioteca tramite 4 postazioni dedicate. La consultazione delle risorse elettroniche da remoto è consentita solo agli utenti Iuav, tramite il servizio EZproxy.

11. **prestito ordinario (o prestito locale)**

Il prestito ordinario permette agli utenti, secondo i diritti della categoria di appartenenza, di portare all'esterno della biblioteca i documenti ammessi al prestito. Di norma sono esclusi dal prestito i periodici, le tesi di laurea, le opere antiche, rare, di pregio o in precario stato di conservazione, le enciclopedie, i dizionari, le bibliografie e tutte le opere che richiedono particolari condizioni di conservazione. Il prestito dei materiali audiovisivi è consentito con riserva, in base alla tipologia del materiale, allo stato di conservazione, alle

eventuali limitazioni imposte dal soggetto detentore dei diritti e alla vigente normativa sulla tutela del diritto d'autore.

Il prestito viene erogato secondo lo schema seguente:

	Categoria	N. volumi	Durata, gg.	Rinnovo
A	Studenti Iuav, neolaureati fino a 1 anno dalla laurea, studenti Erasmus, iscritti associazione Iuav Alumni, partecipanti a progetti in convenzione con Iuav, studenti e docenti della Venice International University	5	30	sì
B	Docenti, ricercatori, assegnisti, borsisti, docenti a contratto, collaboratori alla didattica, visiting professor, dottorandi, studenti master e personale tecnico-amministrativo Iuav, ex dipendenti Iuav	10	30	sì
C	Partecipanti workshop estivi e Summer school	2	15	no
D	Utenti Università Ca' Foscari di Venezia, Università degli Studi di Padova e altri atenei del Veneto	2	30	no
E	Docenti di altre università e cittadini della Città Metropolitana di Venezia	2	15	sì

Il prestito è rinnovabile una sola volta, a partire dal quinto giorno prima della scadenza, in assenza di prenotazioni.

È previsto il servizio di prenotazione dei libri già in prestito, con riserva del volume per un tempo limitato (3 giorni), a favore di chi ha prenotato.

Qualora la data di scadenza del prestito coincida con un giorno di chiusura della biblioteca, essa si intende rinviata al primo giorno di riapertura della medesima.

Le sanzioni per la ritardata restituzione consistono nella sospensione dal servizio di consultazione e prestito per un periodo pari ai giorni di ritardo. Dal conteggio sono esclusi i giorni di chiusura della biblioteca. L'utente non può richiedere alcuna operazione di prestito o consultazione fino alla restituzione dei prestiti scaduti e fino alla scadenza del periodo di sospensione in cui è incorso. Il sistema in uso per la gestione automatizzata del servizio di prestito provvede automaticamente, il primo giorno successivo alla scadenza, all'invio di una e-mail di sollecito. La mancata restituzione dei libri in prestito dopo 5 solleciti attiva nei confronti dell'utente gli opportuni provvedimenti al fine del reintegro di una copia identica a quella non restituita.

Tempi medi di consegna dei documenti richiesti in prestito:

- Libri a scaffale aperto o conservati nei depositi e richiesti almeno 24 ore prima: immediatamente disponibili
- Libri conservati nei depositi e non richiesti preventivamente almeno 24 ore prima: attesa 15 minuti

12. **prestito scientifico**

Riservato a docenti e ricercatori, il prestito scientifico è il prestito prolungato dei volumi appositamente acquisiti dalla biblioteca per la durata della ricerca stessa e non oltre i quattro anni. Non è previsto il rinnovo.

13. **prestito interbibliotecario nazionale e internazionale e fornitura documenti**

Il servizio permette agli utenti istituzionali o assimilabili (categorie A. e B.) di richiedere in prestito o in copia ad altre biblioteche (escluse quelle di Venezia) documenti non posseduti dalla Biblioteca Iuav. Inoltre, tramite questo servizio, le biblioteche esterne (escluse quelle di Venezia) possono richiedere documenti alla Biblioteca Iuav.

I tempi medi di presa in carico ed evasione della richiesta sono di 24 ore (esclusi festivi e periodi di chiusura) e i tempi di consegna all'utente sono stimati in 15 giorni per i libri e gli articoli di periodico ricevuti in fotocopia. Gli articoli di periodico ricevuti in formato elettronico sono consegnati all'utente in formato cartaceo in media entro 48 ore.

a. **Prestito interbibliotecario in entrata**

Il servizio fornisce agli utenti libri non presenti in biblioteca, reperendoli presso biblioteche esterne, in Italia o all'estero. Le richieste di prestito interbibliotecario possono essere inviate via e-mail all'indirizzo ill-dd@iuav. Gli studenti Iuav possono richiedere fino a 5 libri per volta. Docenti, ricercatori, collaboratori, assegnisti, borsisti, dottorandi e studenti master, personale tecnico amministrativo Iuav possono richiedere fino a 10 libri per volta. La durata del prestito interbibliotecario viene fissata in base alle condizioni poste dalla biblioteca prestante, normalmente non superiore a 15 giorni. Il prestito interbibliotecario non è rinnovabile. Se la biblioteca prestante lo richiede, l'opera può essere esclusa dal prestito a domicilio, nel qual caso sarà disponibile per la sola consultazione in sede. L'utente prima del ritiro dell'opera richiesta provvederà al pagamento di una tariffa prevista come rimborso per le spese sostenute dalla biblioteca (vedi tariffario in allegato).

b. **Prestito interbibliotecario in uscita**

Prestito a biblioteche esterne, italiane o estere, di libri posseduti dalla Biblioteca Iuav, normalmente ammessi anche al prestito locale. Le richieste di prestito interbibliotecario possono essere inviate via e-mail all'indirizzo ill-dd@iuav o attraverso la piattaforma ILL-SBN del Servizio Bibliotecario Nazionale. Il prestito interbibliotecario ha la durata di 15 giorni, a decorrere dalla data di arrivo del documento presso la biblioteca richiedente e normalmente non è rinnovabile. Le biblioteche devono provvedere al pagamento di una tariffa come rimborso per le spese sostenute dalla biblioteca (vedi tariffario in allegato).

c. **Fornitura documenti in entrata**

Fornitura di documenti (articoli di periodico o parti di libri) reperiti presso altre biblioteche esterne, in Italia o all'estero. Le richieste di fornitura documenti possono essere inviate via e-mail all'indirizzo ill-dd@iuav. Gli studenti Iuav possono richiedere la fornitura di 5 documenti per volta. Docenti, ricercatori, collaboratori, assegnisti, borsisti, dottorandi e studenti master, personale tecnico amministrativo Iuav possono richiedere fino a dieci 10 documenti per volta. I documenti ricevuti in riproduzione (fotocopie o stampe) non devono essere restituiti. L'utente prima del ritiro dei documenti richiesti provvederà al pagamento di una tariffa, se prevista, come rimborso per le spese sostenute dalla biblioteca (vedi tariffario in allegato).

d. **Fornitura documenti in uscita**

Fornitura a biblioteche esterne di copia di documenti (articoli di periodico o parti di libri) posseduti dalla Biblioteca Iuav nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore. Di norma sono escluse dal servizio di fornitura documenti le tesi di laurea. Tutte le opere o documenti che richiedano particolari condizioni di conservazione possono essere riprodotte solo se lo stato di conservazione lo consente. Le biblioteche devono provvedere al pagamento di una tariffa come rimborso per le spese sostenute dalla biblioteca (vedi tariffario in allegato).

14. **infobiblioteca@**

Il servizio informativo via mail (infobiblioteca@iuav) fornisce informazioni sulle collezioni e su tutti i servizi offerti dalla Biblioteca Iuav. Offre risposte a quesiti semplici di natura

bibliografica, indicazioni sulle strategie di ricerca e sulle fonti bibliografiche. Il servizio è rivolto prioritariamente agli utenti Iuav, ma può essere utilizzato liberamente da qualsiasi utente. La richiesta viene inoltrata a uno staff di bibliotecari che provvedono a inviare la risposta all'indirizzo e-mail del mittente.

Tempi di risposta:

- entro 24 ore dal ricevimento della richiesta, esclusi fine settimana e periodi di chiusura.

15. **informazioni bibliografiche (reference)**

Il servizio di reference, erogato dai bibliotecari in presenza e/o da remoto, si propone di fornire agli utenti:

- assistenza per ricerche bibliografiche;
- informazioni sugli strumenti di ricerca bibliografica, quali il portale di ricerca integrata Primo, i cataloghi Iuav e il Catalogo del polo SBN di Venezia;
- istruzioni specifiche sull'uso delle altre risorse informative, con particolare riferimento a banche dati specialistiche e periodici elettronici, e sulle più efficaci strategie di ricerca.

16. **consulenza bibliografica avanzata**

Servizio di consulenza personalizzata su appuntamento, pensato per rispondere ad esigenze di ricerca bibliografica specialistica e offrire assistenza qualificata per le ricerche più complesse che necessitano di un confronto approfondito con l'utente. Prevede il supporto per la stesura di bibliografie e per l'utilizzo delle diverse modalità di citazione bibliografica. È rivolto prioritariamente a laureandi, dottorandi, docenti e ricercatori Iuav. Le richieste di appuntamento possono essere inoltrate all'indirizzo infobiblioteca@iuav.it.

I tempi di risposta variano a seconda della complessità della ricerca, fino a un massimo di 10 giorni lavorativi.

17. **servizio di riproduzione**

Il servizio è erogato in modalità self-service mediante l'utilizzo di multifunzioni che consentono di effettuare fotocopie in bianco e nero e a colori, stampa e scansioni su memoria USB.

La riproduzione dei documenti della Biblioteca, a cura e a carico dell'utente, deve avvenire nel rispetto della normativa sul diritto d'autore, per esclusivo uso personale e di studio e nei limiti del 15% di ciascun volume o fascicolo di periodico, escluse le pagine di pubblicità. Sono esclusi dalla riproduzione con queste modalità i volumi antichi, rari e di pregio o in precario stato di conservazione.

L'utente può effettuare autonomamente le riproduzioni di questi materiali con idonee attrezzature messe a disposizione dalla biblioteca (scanner planetario, stativo) o anche con propri mezzi (fotocamera digitale), previa autorizzazione della responsabile della divisione Sbd, che valuterà le condizioni di riproducibilità dell'opera, ai fini della conservazione e della tutela e nel rispetto della vigente normativa sul diritto d'autore.

In quanto documenti inediti, le tesi di laurea non possono essere riprodotte in alcun modo, secondo quanto stabilito dalla vigente normativa sul diritto d'autore, se non con l'esplicita e formale autorizzazione dell'autore della tesi (o degli autori, se più di uno).

Il servizio è a pagamento, secondo il tariffario vigente (vedi allegato).

18. **servizio di riproduzione fotografica e digitale**

Riproduzioni di qualità superiore e ad alta risoluzione, che necessitano di un intervento professionale, sono erogati su appuntamento, previa richiesta al responsabile della divisione Sbd, ed eseguiti da personale tecnico. Questo servizio è a pagamento per gli utenti esterni, secondo il tariffario previsto per la fornitura documenti (vedi tariffario in allegato).

19. **proposte d'acquisto**

Chiunque desideri che la biblioteca acquisti un libro o un periodico che già non faccia parte delle sue collezioni può proporle l'acquisizione. Le proposte possono essere inviate via e-mail al Servizio acquisizioni (biblioteca.acquisizioni@iuav.it). In alternativa, nell'area personale del Catalogo del Polo SBN di Venezia è disponibile un modulo con il quale gli utenti possono inoltrare i propri suggerimenti d'acquisto, previa autenticazione, e seguirne l'iter. Ogni proposta verrà vagliata dai bibliotecari e, se ritenuta di interesse per le collezioni della biblioteca, verrà evasa nel più breve tempo possibile.

20. **formazione utenti**

La biblioteca organizza, per gli utenti istituzionali dell'Università Iuav di Venezia, corsi introduttivi, in presenza e on-line, sulle modalità di ricerca bibliografica, sui contenuti e sull'utilizzo delle risorse informative digitali messe a disposizione, quali: i cataloghi, il discovery Primo, le banche dati, gli e-journal, gli e-book e i software per la gestione delle bibliografie.

Il servizio può essere erogato anche in aula, su richiesta di docenti, e può essere strutturato in base a specifiche esigenze espresse dagli utenti.

21. **comunicazione e promozione**

La Biblioteca Iuav garantisce la diffusione delle informazioni inerenti la biblioteca, in particolare le novità riguardanti i servizi offerti, il patrimonio bibliografico e gli eventi, mediante:

- il sito web (<http://www.iuav.it/BIBLIOTECA/>), in cui sono disponibili le informazioni aggiornate sui servizi e sulle attività
- avvisi e informazioni trasmessi agli utenti sullo spazio personale del Catalogo del Polo SBN di Venezia
- comunicazioni via e-mail
- i canali social
- manifesti, locandine, pieghevoli e brochure cartacee

22. **eventi culturali**

La Biblioteca Iuav, quale punto di riferimento nazionale e internazionale per tutti gli studenti, dottorandi e studiosi nelle discipline del progetto di architettura, di pianificazione, di design e di moda, si qualifica come luogo d'incontro aperto al pubblico e alla città, di dibattito e confronto culturale, attraverso l'organizzazione di mostre, presentazioni di libri e altri eventi culturali volti alla valorizzazione delle pubblicazioni Iuav, delle collezioni della biblioteca e alla diffusione della cultura scientifica e di settore.

23. **visite guidate**

La Biblioteca Iuav organizza e promuove visite guidate rivolte a singoli o a gruppi e destinate a diverse tipologie di utenti, anche esterni, sia italiani che stranieri: studenti scuole superiori, visiting professor, studenti Erasmus, dottorandi, membri di enti e associazioni, ecc. La visita comprende l'illustrazione della storia della biblioteca e delle sue principali collezioni e fondi, antichi e moderni, che costituiscono la parte più significativa del suo patrimonio. Una particolare attenzione viene prestata alla spiegazione dell'uso dei cataloghi, degli strumenti di ricerca bibliografica e delle basi dati su supporti elettronici. Vengono fornite tutte le informazioni relative alle modalità di accesso, all'organizzazione dei servizi e alla fruizione dei documenti. È possibile richiedere approfondimenti su temi e argomenti specifici. Per la visita guidata è necessaria la prenotazione che deve essere inviata via e-mail a infobiblioteca@iuav.it.

24. **i diritti degli utenti**

Gli utenti hanno diritto a:

- Accedere nel minor tempo possibile ai servizi offerti, nell'orario ufficialmente indicato e nel rispetto delle modalità previste dalla presente Carta e dalle disposizioni del responsabile della divisione SBD per l'organizzazione e l'erogazione dei servizi; eventuali variazioni, riduzioni o limitazioni dell'orario sono comunicate con anticipo e pubblicate sul sito web della Biblioteca Iuav
- Essere sempre informati con cortesia e precisione sui tempi e modalità di erogazione dei servizi, sullo stato del proprio rapporto con la biblioteca, sullo stato di avanzamento delle proprie richieste e sul nome delle persone in servizio con le quali interloquiscono. In caso di informazioni non esaurienti l'utente ha diritto di accedere ai livelli superiori dell'organizzazione
- Presentare proposte di acquisto di libri e riviste non possedute e ricevere risposta motivata in tempi congrui
- Trasmettere reclami e/o suggerimenti e ricevere risposta motivata in tempi congrui.

25. **gli impegni degli utenti**

Gli utenti si impegnano a:

- Rispettare le norme e le finalità dei servizi e dei beni di cui fruisce, con senso di responsabilità e nell'interesse attuale e futuro di tutti gli utenti
- Fornire al personale in servizio informazioni corrette e aggiornate in merito alla propria posizione
- Non danneggiare o manomettere i documenti ricevuti in consultazione o in prestito, nonché restituirli entro i termini previsti, pena l'applicazione delle sanzioni previste
- Trattare con cura gli arredi e il materiale informatico senza arrecarvi danno o mettere a rischio la loro integrità e conservazione
- Mantenere il silenzio nelle sale di lettura della biblioteca, non introdurre cibi e bevande, ombrelli, non telefonare e mantenere il dispositivo silenzioso
- Rispondere tempestivamente e cortesemente alle eventuali richieste e solleciti da parte della biblioteca.

26. **i nostri impegni nei confronti degli utenti**

La Biblioteca Iuav si impegna a:

- Comunicare in maniera costante ed efficace con l'utenza per garantire la diffusione tempestiva delle informazioni relative ai servizi offerti e alle modalità di erogazione
- Monitorare le performance dei servizi mediante l'applicazione di indicatori definiti

- Valutare periodicamente la soddisfazione degli utenti al fine di migliorare i servizi e le modalità di erogazione degli stessi
- Organizzare corsi di formazione sull'uso delle risorse bibliografiche e documentali e visite guidate per promuovere le collezioni e i servizi offerti, anche in seguito a richiesta espressa da gruppi di utenti
- Organizzare corsi in materie biblioteconomiche per il personale al fine di favorire il costante incremento e aggiornamento delle competenze
- Fornire le più ampie garanzie relativamente al trattamento dei dati personali dell'utente, nel rispetto delle leggi vigenti per la tutela della privacy.

27. **gestione dei reclami, lamentele e suggerimenti**

Ogni utente può inoltrare suggerimenti per il miglioramento dei servizi erogati o reclami per qualsiasi forma di disservizio o malfunzionamento riscontrato, nonché per ogni comportamento ritenuto lesivo della dignità del singolo o contrario ai principi inseriti nella presente Carta dei Servizi. Il reclamo può essere presentato verbalmente al responsabile della divisione Sbd o via e-mail all'indirizzo infobiblioteca@iuav.it. La Biblioteca Iuav garantisce che ogni segnalazione ricevuta venga esaminata tempestivamente, con l'impegno a fornire sempre risposta al mittente. Nel caso di reclamo scritto l'impegno è di rispondere entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento, con l'indicazione dei termini entro i quali avverrà, presumibilmente, la rimozione delle cause che hanno indotto al reclamo. Se non è possibile attivarsi per l'eliminazione tempestiva del problema verrà fornita un'adeguata spiegazione dei motivi per cui ciò non è possibile. Tutti i reclami pervenuti vengono inoltre raccolti e riesaminati nell'ambito delle attività di analisi dei dati previste per il miglioramento continuo dei servizi.

28. **approvazione e modifiche della carta dei servizi**

La presente Carta dei Servizi, approvata dagli organi di governo Iuav, viene aggiornata periodicamente per tenere conto dei nuovi obiettivi prefissati, dei cambiamenti occorsi, dei reclami, dei suggerimenti e del livello di soddisfazione espresso dagli utenti.

[Approvata con Decreto del Direttore Generale del gg/mm/aaaa n. xx]

ALLEGATI

tariffario prestito interbibliotecario e fornitura documenti

prestito interbibliotecario in entrata

- > € 7 a volume
- > totale rimborso spese per documenti forniti da servizi commerciali o da biblioteche extraeuropee

prestito interbibliotecario in uscita

In Italia:

- > € 8 a volume (o 1 voucher IFLA)
- > gratuito se fornito nell'ambito di accordi di reciprocità (CNBA)

All'estero:

- > € 12,00 per volume (o 1 + 1/2 voucher IFLA)

fornitura documenti in entrata

- > € 4 per documenti forniti da biblioteche italiane e dall'Unione Europea
- > totale rimborso spese per documenti forniti da servizi commerciali o da biblioteche extraeuropee.
- > servizio gratuito se fornito nell'ambito di accordi di reciprocità (NILDE e CNBA).

fornitura documenti in uscita

In Italia:

- > gratuito se fornito nell'ambito di accordi di reciprocità (NILDE, CNBA)
- > € 4,00 per articolo (o 1/2 voucher IFLA)

All'estero:

- > € 8,00 per articolo (o 1 voucher IFLA).

modalità di pagamento

Da parte delle biblioteche (documenti in uscita):

- > invio di voucher IFLA
- > conto di contabilità speciale di tesoreria unica n. 0036994 cod. 224 (solo per gli Enti Pubblici)
- > sistema di pagamento elettronico pagoPA

Da parte degli utenti dell'Università Iuav d Venezia (documenti in entrata):

- > contanti, al bancone consultazione e prestito della biblioteca allo sportello
- > sistema di pagamento elettronico pagoPA

tariffario servizio di riproduzione (gestito dalla ditta "Rg design")

- > fotocopia/stampa b/n A4 – A3: € 0.05 - 0.010
- > fotocopia/stampa colori A4: € 0.50
- > fotocopia/stampa colori A3: € 1.00
- > scansioni b/n e colori A4 – A3: € 0.05

indicatori e standard di qualità

Descrizione	Valore 2019	Valore 2020	Valore 2021
Utenti potenziali ¹	8219	8998	9904
Superficie totale	2923,65	2923,65	2923,65
Superficie accessibile al pubblico	1904,84	1967,62	1967,62
Posti di lettura	380	380	380
Pc al pubblico	17	17	17
Patrimonio documentario ²	248383	258079	266012
Banche dati acquistate o in abbonamento	36	69 ³	50 ⁴
Periodici elettronici correnti in abbonamento ⁵	1237	1393	1513
Periodici cartacei (titoli)	4250	3720	4200
Acquisizioni di monografie e periodici cartacei	3936	4698	7643

¹ Il dato comprende, oltre agli utenti istituzionali (docenti e ricercatori strutturati e a contratto, personale tecnico amministrativo, studenti iscritti - lauree, master, scuole di specializzazione, corsi di perfezionamento e dottorati di ricerca -, borsisti e assegnisti), anche i collaboratori alla didattica, i laureati fino a 1 anno dalla laurea, gli Alumni e altre tipologie di utenti esterni comunque ammesse ai servizi della biblioteca.

² Monografie, tesi e audiovisivi.

³ Il dato comprende 30 banche dati rese disponibili in trial per tutto l'anno al fine di aumentare l'offerta di risorse elettroniche durante il periodo di chiusura della biblioteca per l'emergenza Covid.

⁴ Il dato comprende 10 banche dati Jstor rese disponibili in trial per tutto l'anno al fine di aumentare l'offerta di risorse elettroniche durante il periodo di chiusura della biblioteca per l'emergenza Covid.

⁵ Il dato comprende i periodici elettronici in abbonamento diretto e i periodici elettronici correnti disponibili nelle banche dati sottoscritte dalla biblioteca.

Ore di formazione erogate	23	4 ⁶	25
Prestiti	31935	14237 ⁷	18301
Prestiti interbibliotecari nazionali e internazionali	482 ⁸	283 ⁹	372 ¹⁰
Document delivery	803 ¹¹	1222 ¹²	991 ¹³
Media ore apertura settimanale	65	51 ¹⁴	55 ¹⁵
Superficie accessibile al pubblico /posti di lettura	5,01	5,17	5,17
Patrimonio documentario/utenti potenziali	30,21	28,68	26,86
Full text scaricati ¹⁶	25308	57268	61383
Ricerche in banche dati ¹⁷	38834	87858 ¹⁸	61827

⁶ La riduzione delle ore di formazione nel 2020 è dovuta al periodo di chiusura della biblioteca per l'emergenza Covid.

⁷ La riduzione dei prestiti nel 2020 è dovuta al periodo di chiusura della biblioteca durante l'emergenza Covid.

⁸ 125 per l'utenza luav + 357 per biblioteche esterne richiedenti.

⁹ 64 per l'utenza luav + 219 per biblioteche esterne richiedenti. La riduzione è dovuta al periodo di chiusura della biblioteca durante l'emergenza Covid.

¹⁰ 69 per l'utenza luav + 303 per biblioteche esterne richiedenti.

¹¹ 340 per l'utenza luav + 463 per biblioteche esterne richiedenti.

¹² 695 per l'utenza luav + 527 per biblioteche esterne richiedenti.

¹³ 359 per utenti luav + 632 per biblioteche esterne richiedenti

¹⁴ Nel 2020, con l'insorgere della pandemia, la biblioteca è stata chiusa per 10 settimane, oltre ai periodi di chiusura dell'ateneo per festività. Il dato medio è calcolato sulle 39 settimane complessive di apertura, con servizi aperti in modo progressivo.

¹⁵ Per il mese di agosto, con 17 giorni di apertura, la media è stata di 45 ore settimanali.

¹⁶ Non sono compresi i download dalle risorse in trial.

¹⁷ Non sono comprese le ricerche dalle risorse in trial.

¹⁸ Il numero particolarmente elevato di ricerche in banche dati nel 2020 è dovuto al fatto che le risorse elettroniche hanno sopperito, durante la pandemia, al periodo di chiusura totale della biblioteca.

Periodici elettronici/periodici elettronici + periodici cartacei (correnti) in abbonamento*100	71,17	75,01	80,69
Ore di formazione per l'utenza/studenti iscritti*100	0,57	0,1	0,63
Tempo medio acquisizione documento (giorni)	21	21	21
Tempo medio catalogazione del documento (giorni)	30	30	30
Velocità prestito interbibliotecario (giorni)	10	10	10

orari e contatti

lunedì > venerdì
9 > 19.45

La biblioteca è chiusa sabato, domenica e festivi. Durante il mese di agosto e per le festività di fine anno sono previste variazioni di orario.

informazioni generali
041 257 1104
biblioprestito@iuav.it

informazioni e ricerche bibliografiche
041 257 1102 | 2315
infobiblioteca@iuav.it

consultazione e prestito
041 257 1104
biblioprestito@iuav.it

prestito interbibliotecario e fornitura documenti
041 257 1102 | 1116 | 1118
ill-dd@iuav.it

catalogazione e gestione monografie
041 257 1117 | 1131
biblioteca.collezioni@iuav.it

acquisizioni bibliografiche
041 257 1109 | 2317
biblioteca.acquisizioni@iuav.it

trattamento e gestione periodici
041 257 1115 | 1437 | 2317
biblioteca.periodici@iuav.it

laboratorio di legatoria e conservazione
041 257 1105
legatoria@iuav.it

videoteca
041 257 1121
videoteca@iuav.it

diateca
041 257 1454
diateca@iuav.it