unisi / SBA

UNIVERSITÀ DI SIENA 1240

Carta dei servizi

del Sistema Bibliotecario di Ateneo



AGGIORNAMENTO: NOVEMBRE 2026

Carta dei servizi

del Sistema Bibliotecario di Ateneo

INDICE

Premessa p. 2

1. Caratteristiche essenziali dello SBA p. 3

1.1 SBS - Servizio Bibliotecario Senese p. 4

1.2 SBART - Federazione sistemi bibliotecari p. 4

1.3 Accrescimento, selezione e cura delle collezioni p. 4

1.4 I numeri dello SBA p. 4

2. Gli/Le utenti p. 5

3. I servizi p. 6

3.1 Sala lettura p. 6

3.2 Consultazione in sede p. 6

3.3 Consultazione della piattaforma tecnologica di ricerca OneSearch p. 7

3.3.1 Consultazione banche dati e periodici elettronici p. 8

3.3.2 Consultazione collezioni digitali p. 8

3.4 Consultazione degli archivi p. 8

3.5 Prestito esterno, prenotazione, rinnovo p. 9

3.6 Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti p. 9

3.7 Primo reference - “Chiedi in biblioteca” p. 10

3.8 Reference avanzato p. 11

3.9 Funzioni di alerting p. 11

3.10 Formazione p. 11

3.11 Fotoriproduzione p. 11

3.12 Supporto alla valorizzazione dei prodotti della ricerca p. 12

3.13 Supporto alla didattica p. 12

3.13.1 Supporto ad una citazione consapevole p. 13

4. Orario di apertura delle strutture, disponibilità e accessibilità dei servizi p. 13

4.1 Orario di apertura delle strutture p. 13

4.2 Portale SBA, siti web e fanpage delle biblioteche, comunicazione p. 13

4.3 Accesso ad Internet p. 14

4.4 Accessibilità dei servizi p. 14

5. Diritti e doveri p. 14

5.1 Gli impegni degli/lle utenti p. 15

5.2 Gli impegni nei confronti degli/lle utenti p. 15

5.3 Le proposte di acquisto p. 15

5.4 Gestione dei reclami, lamentele e suggerimenti p. 15

6. Indicatori e standard di qualità p. 16

Premessa

Approvata dalla Commissione di Ateneo per le biblioteche nella seduta del 5/05/2009 e nelle sedute del Senato Accademico dell'8/06/2009 e del Consiglio di Amministrazione del 4/11/2009 e aggiornata al 06/11/2026.

La Carta dei Servizi descrive le modalità di erogazione e di fruizione dei servizi bibliotecari allo scopo di favorire e rafforzare le interrelazioni tra tutte le strutture che costituiscono il Sistema Bibliotecario di Ateneo (denominato d'ora in poi SBA) e i/le propri/e utenti.
Costituisce un impegno dell'Università degli Studi di Siena per garantire il diritto a usufruire del miglior servizio possibile ed è pertanto un vero e proprio strumento di tutela.

È, al contempo, un patto fra SBA e utenti in quanto contiene impegni reciproci e regole trasparenti. Nella Carta il Sistema dichiara le prestazioni che si impegna ad assicurare, il loro livello di qualità e le modalità della loro fruizione nonché le forme di controllo messe a disposizione degli/lle utenti.

La Carta dei Servizi prevede periodicamente sia una rilevazione dei principali indicatori numerici e degli indicatori di qualità ed efficacia dei servizi prestati, sia una verifica della soddisfazione dell'utenza; in questo senso, rappresenta l'occasione per il miglioramento continuo dei servizi erogati e dell'organizzazione dello SBA.

Lo SBA promuove incontri formativi e di orientamento, nonché eventi culturali aperti anche alla cittadinanza[1], e adotta una serie di iniziative in linea con la Terza Missione e le politiche perseguite dall'Ateneo.

Tale impegno viene esplicitato attraverso una serie di azioni a favore:

- della sostenibilità, con l'installazione nelle varie sedi bibliotecarie di contenitori appositi per la raccolta differenziata e fontanelle per l'acqua potabile, l'adesione all'iniziativa di sensibilizzazione al risparmio energetico "M'illumino di Meno", ecc.;
- dell'inclusione, con l'adeguamento delle modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli/lle utenti con disabilità, l'abbattimento delle barriere architettoniche, l'adozione di postazioni specifiche, l'utilizzo di un linguaggio inclusivo, il supporto alla didattica a distanza, garantito sulla piattaforma e-learning Moodle.

Le biblioteche garantiscono ad ogni utente l'accesso alle informazioni che lo/la riguardano e che i suoi dati personali vengano utilizzati unicamente per la gestione dei servizi, in conformità ai vari D. Lgs. nazionali e normative europee sulla tutela e sul trattamento dei dati personali e al Regolamento di Ateneo in materia (https://www.unisi.it/node/19034).

Le informative sulla privacy sono disponibili alla pagina: https://www.unisi.it/ateneo/adempimenti/privacy

[1] Gli eventi organizzati dalle singole biblioteche sono pubblicizzati sul sito dello SBA all'indirizzo: https://www.sba.unisi.it/

1. Caratteristiche essenziali dello SBA

Lo SBA è costituito dalle biblioteche, dai fondi librari - archivistici - documentali, dai centri di documentazione e dal coordinamento centrale. Le biblioteche sono organizzate a livello di area.

Sigla	*Denominazione*	*Indirizzo*
SBA (DCSB)	Divisione coordinamento sistema bibliotecario, Ufficio servizi di supporto alle Biblioteche	Palazzo del Rettorato - Banchi di Sotto 55 - 53100 Siena https://www.sba.unisi.it
	Sala Rosa, sala studio dello SBA	P.tta S. Gigli 1 - 53100 Siena
	Biblioteca centralizzata Grosseto (Economia, Giurisprudenza, Lettere, Medicina)	Via Ginori 41 - 58100 Grosseto
BAEC	Biblioteca di Area Economica	Piazza San Francesco 7 - 53100 Siena https://www.sba.unisi.it/baec
BAMF	Biblioteca di Area Medico Farmaco Biologica	Sede Le Scotte - Policlinico Le Scotte - Viale Bracci, Terzo Lotto, Primo Piano - 53100 Siena Sede San Miniato (Medicina) - Via Aldo Moro 2 - 53100 Siena Sede San Miniato (Farmacia) - Sale in autogestione - Via Aldo Moro 2 - 53100 Siena https://www.sba.unisi.it/bamf
BAST	Biblioteca di Area Scientifico-Tecnologica	Via Roma 56 - 53100 Siena Via Laterina 2 - 53100 Siena https://www.sba.unisi.it/bast
BAUM	Biblioteca di Area Umanistica	Via Fieravecchia 19 - 53100 Siena https://www.sba.unisi.it/baums Viale Cittadini 33 - 52100 Arezzo https://www.sba.unisi.it/bauma
BAGP	Biblioteca di Area Giuridico - Politologica "Circolo Giuridico"	Via P.A. Mattioli 10 - 53100 Siena https://www.sba.unisi.it/bagp

Sono attive collaborazioni tra biblioteche di area e centri di servizio o di ricerca dell'Ateneo per la condivisione di servizi bibliotecari: Centro di Geotecnologie di San Giovanni Valdarno, Centro interuniversitario di studi Antropologia del Mondo Antico (AMA), Museo Nazionale dell'Antartide. È inoltre in essere una convenzione con l'Accademia dei Fisiocritici che disciplina la collaborazione tra la biblioteca dell'Accademia e lo SBA.

La funzione primaria dello SBA, come insieme coordinato di strutture, è quella di fornire servizi di supporto qualificati alla didattica e alla ricerca rispondendo alle esigenze informative della comunità accademica e professionale, delle istituzioni culturali, delle pubbliche amministrazioni, degli enti e imprese che abbiano rapporti di collaborazione formalizzati con l'Ateneo senese; si impegna a garantire ai/lle propri/e utenti la migliore erogazione dei servizi anche tramite lo sviluppo di sistemi tecnologicamente avanzati. L'adempimento di tali funzioni è perseguito attraverso l'acquisizione, la catalogazione, la conservazione, l'aggiornamento e la messa a disposizione dei documenti a supporto delle attività di didattica, di ricerca, scientifiche e di formazione professionale, la promozione dell'utilizzo ottimale delle risorse informative e dei servizi connessi, la disponibilità di personale professionalmente competente, l'organizzazione di ambienti adeguati, accoglienti e forniti di dotazioni informatiche e attraverso lo sviluppo di sistemi tecnologicamente avanzati per il miglioramento della qualità dei servizi. A tal fine lo SBA partecipa e promuove la cooperazione e i consorzi tra sistemi bibliotecari e con istituzioni ed enti diversi a livello nazionale e internazionale[2].

[2] Cfr. il Regolamento completo dello SBA https://www.unisi.it/ateneo/statuto-e-regolamenti/altri-regolamenti

1.1. SBS - Servizio Bibliotecario Senese

Il Servizio Bibliotecario Senese, gestito dallo SBA e regolato da una serie di convenzioni con gli Enti che partecipano al progetto, nasce negli anni '90 ed è una struttura di servizio per l'informatizzazione delle funzioni gestionali delle biblioteche aderenti.

Raccoglie, quindi, le collezioni delle biblioteche dell'Università di Siena e dell'Università per stranieri, oltre ai documenti della rete ReDoS (biblioteche comunali della provincia di Siena) e di altre biblioteche cittadine (Accademia dei Fisiocritici, Accademia Chigiana, Biblioteca e Fototeca "G. Briganti", Conservatorio di Siena "Rinaldo Franci" Istituto di Alta Formazione Musicale, Opera metropolitana del Duomo). OneSearch SBS costituisce il punto unico d'accesso alle risorse bibliografiche a stampa, elettroniche e digitali delle biblioteche del Servizio bibliotecario senese e ai prodotti dell'anagrafe della ricerca contenuti nell'archivio istituzionale USiena Air.

1.2. SBART - Federazione sistemi bibliotecari

Nel corso del 2016 si è concretizzato il processo di federazione dei servizi offerti dai sistemi bibliotecari degli Atenei generalisti della Regione Toscana (Firenze, Pisa e Siena), avviato nel 2015, grazie agli strumenti finanziari offerti dal Piano strategico triennale 2013-2015 del MIUR, che prevedeva una linea di finanziamento specifica in relazione ai processi di fusione o di federazione degli Atenei o di alcuni servizi e funzioni.

Tra i progetti più consistenti si possono annoverare: l'adozione di una piattaforma tecnologica per la gestione di tutti i servizi di back-office (ALMA), la condivisione di un'unica piattaforma per la ricerca bibliografica.

I tre Atenei, insieme alla Scuola Superiore S. Anna di Pisa, all'Università per Stranieri di Siena e ad altre realtà toscane come la rete ReDoS - che raccoglie la maggior parte delle biblioteche della provincia di Siena -, l'Accademia della Crusca, la Fondazione Franceschini e il SISMEL, hanno potenziato la ricerca bibliografica utilizzando la piattaforma tecnologica OneSearch (cfr. 3.3), gestita con caratteristiche e modalità omogenee da parte delle realtà bibliotecarie coinvolte.

Per garantire un supporto all'utenza tempestivo ed efficace i tre Atenei hanno attivato anche un servizio di *reference* online, "Chiedi in biblioteca" (cfr. 3.7).

1.3. Accrescimento, selezione e cura delle collezioni

Lo SBA nel suo complesso è impegnato in un lavoro costante di revisione e manutenzione delle raccolte documentarie, nel contesto della biblioteca tradizionale cartacea e in quello delle risorse elettroniche.

Al fine di fornire agli/alle utenti tutti gli strumenti necessari per la didattica e la ricerca, di facilitarne l'accesso alle risorse disponibili localmente o in remoto e di valorizzare il patrimonio dei documenti posseduti, il personale bibliotecario svolge un accurato lavoro finalizzato all'acquisizione di nuovo materiale bibliografico, alla sua catalogazione/indicizzazione e quindi alla eventuale riorganizzazione, selezione e scarto.

A supporto di tale attività esiste un deposito centralizzato per tutte le biblioteche dello SBA situato all'interno del Presidio Mattioli e gestito dal personale della Biblioteca di Area Giuridico-Politologica "Circolo Giuridico" (cfr. 3.2, 3.5).

Il processo di accrescimento delle collezioni prevede anche la partecipazione degli/lle utenti: questi/e, infatti, possono presentare proposte di acquisto (*desiderata*) per documenti cartacei o elettronici non posseduti dal SBA (cfr. 5.3).

1.4. I numeri dello SBA

I dati che seguono intendono fornire una fotografia dello SBA costantemente aggiornata.

Le voci indicate nella tabella rendono conto di due componenti fondamentali del servizio bibliotecario: da un lato l'ampiezza del servizio in termini di strutture, di patrimonio posseduto e di crescita dello stesso, dall'altro il rapporto con l'utenza in termini di accesso e gradimento dei servizi forniti. La Carta dei Servizi sarà aggiornata costantemente per consentire agli/alle utenti di monitorare e valutare quantitativamente la dinamica evolutiva dei singoli servizi e del Sistema nel suo complesso e quindi di misurare con facilità l'attenzione dell'Ateneo senese allo sviluppo di questo settore essenziale per la didattica e la ricerca, oltre che l'aderenza agli impegni assunti.

	Anno 2024	***Anno 2025***
*Superficie totale delle biblioteche**	24.428 mq, di cui il 55% (13.530 mq) direttamente accessibile al pubblico	24.428 mq, di cui il 51% (12.456 mq) direttamente accessibile al pubblico
*Scaffali occupati dal materiale bibliografico**	46.473 metri lineari, di cui il 37% (17.066 m.) a consultazione diretta	46.809 metri lineari, di cui il 36% (17.071 m.) a consultazione diretta
*Postazioni di studio**	2.360 posti di lettura di cui 102 postazioni con PC	2.360 posti di lettura di cui 102 postazioni con PC
Patrimonio bibliografico posseduto ricercabile nella piattaforma OneSearch	991.292 monografie cartacee 595 totale abbonamenti correnti periodici cartacei e print+online 25.174 totale titoli di periodici posseduti	1.002.713 monografie cartacee 587 totale abbonamenti correnti periodici cartacei e print+online 25.228 totale titoli di periodici posseduti
Risorse elettroniche in rete di Ateneo °	100.587 periodici elettronici 409 banche dati 151.412 libri elettronici	103.556 periodici elettronici 411 banche dati 166.728 libri elettronici
Uso di OneSearch	419.424 ricerche totali	393.090 ricerche totali
Prestiti annuali	23.973 patrimonio 2.097 prestiti interbibliotecari (ILL) 8.434 fornitura documenti (DD)	21.621 patrimonio 1.751 prestiti interbibliotecari (ILL) 8.918 fornitura documenti (DD)
Ore di apertura delle biblioteche e sale studio	Tutte le biblioteche e le Sale lettura: lunedì - venerdì 11h In aggiunta: Sala Lettura San Francesco: sabato: 11h; domenica: 7h30 Sala Rosa (in alcuni mesi): sabato e domenica:7h30	Tutte le biblioteche e le Sale lettura: lunedì - venerdì 11h In aggiunta: Sala Rosa e Sala Lettura San Francesco: • aperte sabato e domenica con orari variabili • apertura serale fino alle 23:00 (in alcuni mesi)

I dati sono rilevati al 31.12.

* La voce comprende i dati relativi alle biblioteche di area, alla biblioteca centralizzata di Grosseto e alla Sala Rosa.

° Dal 2020 il numero dei periodici elettronici e dei libri elettronici è riferito ai *portfolio* anziché ai pacchetti.

2. Gli/Le utenti

I servizi dello SBA sono rivolti a utenti istituzionali e a utenti esterni/e ammessi/e a usufruirne, ivi compresi/e gli/le utenti degli Atenei di Firenze e Pisa nell'ambito della Federazione dei sistemi bibliotecari.

Sono utenti istituzionali:

A. studenti/esse curriculari, specializzandi/e, studenti/esse di master, corsi di perfezionamento, formazione, aggiornamento e summer school, studenti/esse Erasmus, titolari di borse di studio, contrattisti/e a tempo determinato e volontari/ie del servizio civile;

B. docenti, docenti a contratto, docenti ospiti, assegnisti/e di ricerca, dottorandi/e, personale tecnico-amministrativo, collaboratori/collaboratrici.
Tutti gli/le utenti istituzionali hanno l'unisiPass e quindi possono disporre del servizio VPN (https://www.uet.unisi.it/vpn/).

Sono utenti esterni/e, ammessi/e a usufruire di alcuni servizi previa esplicita richiesta:

C. gli/le utenti istituzionali di altri enti con cui siano state stipulate convenzioni;

D. i membri dell'Associazione "Alumni dell'Università di Siena";

E. tutti gli/le interessati/e, che possono accedere alle biblioteche dell'Ateneo in due modi:

1. previo il rilascio di malleveria da parte dei/lle responsabili delle biblioteche o dello SBA;
2. dietro appropriato riconoscimento ai fini di un accesso temporaneo.

Cfr. tabella riassuntiva al paragrafo 3.

3. I servizi

I servizi dello SBA sono a disposizione degli/lle utenti istituzionali ed esterni/e secondo lo schema riportato di seguito:

Principali servizi e tipologie di utenti che possono accedervi						
Servizi	***Utenti***					
	A	**B**	**C**	**D**	**E.1**	**E.2**
Sale lettura	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**
Consultazione documenti in sede	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**
Consultazione di OneSearch	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**
Consultazione banche dati e periodici elettronici	**X**	**X**	**©**	**©**	**©**	**©**
Consultazione Archivi	**δ**	**δ**	**δ**	**δ**	**δ**	**δ**
Prestito esterno	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	
Prestito interbibliotecario e fornitura documenti	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	
Primo reference - "Chiedi in biblioteca"	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**
Reference avanzato	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**
Alerting	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	
Formazione	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**
Fotoriproduzione	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**
Supporto alla valorizzazione dei prodotti della ricerca		**X**				
USiena integra - Moodle	**X**	**X**	**α**	**α**	**α**	**α**
Supporto ad una citazione consapevole	**X**	**X**				

© servizi accessibili esclusivamente all'interno della Rete di Ateneo
δ Archivi: l'accesso è consentito previo appuntamento
α USiena integra: previo rilascio account temporaneo Moodle

3.1. Sala lettura

Ciascuna biblioteca di area mette a disposizione di tutti/e gli/le utenti, sia istituzionali che esterni/e, una o più sale dedicate alla lettura e allo studio di materiale bibliografico proprio o preso in consultazione o in prestito nelle biblioteche di Ateneo. In aggiunta a queste sale, lo SBA offre agli/lle utenti due ulteriori sale studio: una a Siena, presso la ex-chiesa di Santa Mustiola (Sala Rosa), l'altra presso la biblioteca centralizzata di Grosseto.

Tutte le sale lettura sono coperte da rete Wi-Fi (cfr. 4.3) e sono dotate di prese elettriche per l'utilizzo del proprio dispositivo, oltre che di un numero variabile di postazioni informatiche. La presenza di un front office costantemente presidiato da personale dedicato garantisce assistenza continua all'utenza. Gli spazi invece, per motivi tecnico-logistici in ciascuna sala lettura, sono organizzati e regolamentati in modo diverso (cfr. regolamenti delle biblioteche di area). Talune sale sono suddivise in aree distinte, non necessariamente separate fisicamente, dedicate allo "studio individuale" o allo "studio di gruppo".

Sono inoltre a disposizione degli/lle utenti postazioni di studio in tutti i Presidi dell'Ateneo: Mattioli, San Miniato, Le Scotte, San Francesco, San Niccolò, Laterino, Campus del Pionta.

Tutte le aree sono coperte dalla rete wireless di Ateneo, le postazioni sono liberamente accessibili e, talvolta, è possibile prenotare spazi per lo studio di gruppo.

3.2. Consultazione in sede

La possibilità di consultazione dei documenti in loco (compresi i documenti con l'indicazione "Escluso prestito") è garantita da tutte le biblioteche che, in particolare, si impegnano a garantire (nei limiti della disponibilità editoriale) la fruibilità per la consultazione in sede di almeno una copia dei testi necessari alla preparazione degli esami.

Modalità di accesso: accesso diretto oppure su richiesta agli/lle addetti/e, una volta che si è individuata la collocazione del documento tramite la piattaforma tecnologica di ricerca OneSearch (Cfr. 3.3). La modalità varia a seconda delle biblioteche. Nel secondo caso, la fornitura dei documenti richiesti (distribuzione) potrebbe avvenire a orari fissi (cfr. i regolamenti delle singole biblioteche).
I documenti conservati nelle strutture bibliotecarie che non hanno sede a Siena: Arezzo, Grosseto e San Giovanni Valdarno vengono forniti una volta a settimana tramite il servizio postale interno.
Le opere consultate non devono essere ricollocate direttamente dagli/lle utenti ma dal personale preposto. In questo modo la biblioteca garantisce la corretta collocazione delle opere.

Tipologie di utenti: tutte.

Orario di accesso al servizio: orario di apertura delle strutture (cfr. 4.1).

Restrizioni: fanno eccezione le opere antiche e di pregio e i fondi speciali, per i quali è necessaria una specifica autorizzazione da parte del/la referente o del/la responsabile della struttura. Possono inoltre essere presenti materiali come le tesi di laurea di cui l'autore/trice non ha autorizzato la consultazione.

3.3. Consultazione della piattaforma tecnologica di ricerca OneSearch

OneSearch è un sistema che, presentando i dati in un'unica interfaccia, con un'unica ricerca permette di recuperare le informazioni che provengono da diverse fonti come cataloghi bibliografici, materiale digitalizzato, materiale di archivio, collezioni delle singole biblioteche, video, audio, risorse elettroniche sia locali che remote, anagrafe della ricerca. Con OneSearch è possibile accedere alle risorse in formato digitale, al testo completo di articoli in base alla loro disponibilità e alle regole che ne autorizzano l'utilizzo, nonché accedere alle informazioni relative alla disponibilità di ogni singolo documento visualizzate direttamente nella pagina dei risultati di ricerca.

OneSearch SBART (cfr. 1.1) è un'interfaccia che comprende i Sistemi Bibliotecari degli Atenei Toscani e di altre realtà toscane (Rete documentaria senese, Accademia della Crusca, ecc.) e che pertanto consente all'utente di reperire contestualmente tutto ciò che in precedenza era obbligato/a a ricercare singolarmente nei cataloghi delle varie biblioteche.

L'utilizzo di OneSearch SBS, invece, circoscrive la ricerca alle risorse degli enti aderenti al Servizio Bibliotecario Senese (biblioteche dello SBA, biblioteche della Rete Documentaria Senese, Biblioteca dell'Università per Stranieri di Siena, Biblioteca dell'Accademia dei Fisiocritici, Biblioteca dell'Accademia Chigiana e Biblioteca dell'Istituto di Alta Formazione Musicale "Rinaldo Franci").

Attraverso l'autenticazione si accede al proprio profilo per usufruire di una serie di servizi quali la visualizzazione delle liste dei prestiti attivi, il rinnovo del prestito non ancora scaduto, le richieste di prenotazione di libri in prestito ad altri/e utenti (cfr. 3.6).

È possibile inoltre salvare nello scaffale elettronico le strategie di ricerca e i riferimenti preferiti trovati nel corso delle ricerche, impostare alert per ricevere aggiornamenti sui nuovi risultati delle ricerche salvate (cfr. 3.10). Gli/Le utenti istituzionali di SBART per autenticarsi devono utilizzare le proprie credenziali di Ateneo, gli/le utenti di altre istituzioni del Servizio Bibliotecario Senese (SBS) possono utilizzare le credenziali con cui sono già stati/e registrati/e nel sistema, mentre gli/le altri/e (ad es. malleverie) possono richiedere le proprie credenziali presso una delle biblioteche dell'Ateneo.

Modalità di accesso: tramite web, all'indirizzo https://www.sba.unisi.it.

Tipologie di utenti: tutte (accesso libero).

Orario di accesso al servizio: secondo l'orario della struttura per quanto riguarda le postazioni interne all'Università; 24 ore su 24 da postazioni esterne.

Restrizioni: in OneSearch SBS non sono presenti nuovi fondi, acquisizioni e donazioni per i quali è ancora in corso la procedura catalografica.

3.3.1. Consultazione banche dati e periodici elettronici

La piattaforma OneSearch consente agli/lle utenti un'agevole consultazione dei periodici elettronici, delle banche dati e di tutte le risorse elettroniche messe a disposizione dall'Ateneo. Consente una navigazione ipertestuale attraverso i documenti elettronici e l'accesso ai documenti a testo pieno o agli abstract per i quali sono state sottoscritte specifiche licenze di accesso con gli editori. L'utente viene automaticamente indirizzato/a verso le risorse più pertinenti e verso i servizi aggiuntivi che sono disponibili per ogni risorsa.

Modalità di accesso: tramite OneSearch, all'indirizzo https://www.sba.unisi.it.

Tipologie di utenti: tutte (accesso libero) dalle postazioni interne all'Università; da postazioni esterne solo gli/le utenti istituzionali e coloro che accedono tramite la password unica di Ateneo (unisiPass).
Tutti gli/le utenti che hanno la unisiPass possono configurare la VPN (https://www.uet.unisi.it/vpn/) e accedere alle risorse come se fossero all'interno della rete di Ateneo.

Orario di accesso al servizio: secondo l'orario della struttura per quanto riguarda le postazioni interne all'Università; 24 ore su 24 da postazioni esterne.

Restrizioni: alcune risorse sono consultabili esclusivamente in sede, previo appuntamento con il personale bibliotecario.

3.3.2. Consultazione collezioni digitali

OneSearch è la piattaforma che consente anche la consultazione attraverso la rete Internet delle collezioni digitali dell'Università di Siena, conservate presso le biblioteche (come le digitalizzazioni degli archivi o le illustrazioni di libri) o presso altre strutture dell'Ateneo (come le collezioni di strumenti scientifici del Sistema Museale Universitario Senese - SIMUS).

Modalità di accesso: tramite OneSearch, all'indirizzo https://www.sba.unisi.it.

Tipologie di utenti: tutte, purché autorizzate dal/la responsabile della struttura di riferimento.

Orario di accesso al servizio: secondo l'orario della struttura per quanto riguarda le postazioni interne all'Università; 24 ore su 24 da postazioni esterne.

Restrizioni: alcune collezioni sono liberamente disponibili, altre solo da postazioni specifiche. L'utente può necessitare quindi, a seconda dell'oggetto o della collezione, di autorizzazioni particolari.

3.4. Consultazione degli archivi

Presso le biblioteche di area sono conservati archivi documentari, parte dei quali sono stati ordinati e descritti in formato elettronico.

Modalità di accesso: tramite OneSearch, all'indirizzo https://www.sba.unisi.it, per quanto riguarda la descrizione dei documenti conservati; presso la sede della biblioteca di riferimento per consultare i documenti originali o le copie (analogiche o digitali).

Tipologie di utenti: tutte, purché adeguatamente motivate ed espressamente autorizzate dal/la responsabile della struttura di riferimento.

Orario di accesso al servizio: previo appuntamento, secondo l'orario della struttura per la consultazione in sede.

Restrizioni: la consultazione e l'utilizzazione sia dei documenti originali sia delle copie digitali è sottoposta ai vincoli stabiliti dalla normativa nazionale sulla tutela degli archivi e deve essere espressamente autorizzata dai/lle responsabili delle strutture.

3.5. Prestito esterno, prenotazione, rinnovo

Attraverso la piattaforma tecnologica OneSearch è possibile identificare le tipologie di materiale per le quali è consentito il prestito e quelle che invece ne sono escluse: le pubblicazioni periodiche, le tesi di laurea e tutti i documenti che riportano sulla scheda catalografica l'indicazione "Non prestabile".

Il materiale che risulta prestabile viene concesso in prestito previa registrazione presso i front office di ciascuna biblioteca di area alle cui norme si rimanda per le diverse modalità di espletamento del servizio in termini di numero massimo di documenti prestabili, durata del prestito e rinnovo.

Modalità di accesso: Dopo aver recuperato il documento direttamente o tramite richiesta agli/lle addetti/e, per la registrazione del prestito gli/le utenti devono esibire uno tra:

- tessera rilasciata dall'Ateneo al momento dell'iscrizione (per gli/le studenti/esse curricolari)
- documento di riconoscimento (per tutte le tipologie di utenti)

Gli/Le utenti possono rinnovare autonomamente la durata del periodo di prestito (purché l'opera non sia un libro di testo o non sia stata prenotata da altri/e) o possono prenotare un libro in prestito ad altro/a utente, dopo avere inserito le proprie credenziali (unisiPass o credenziali rilasciate dalla biblioteca) nella piattaforma tecnologica OneSearch.

La responsabilità del prestito è esclusivamente individuale, pertanto le opere possono essere ritirate soltanto dai/lle diretti/e interessati/e o da persone appositamente delegate; la restituzione deve essere effettuata presso il medesimo front office in cui è avvenuto il ritiro del documento ma, in caso di necessità, può avvenire tramite terzi o invio tramite raccomandata con ricevuta di ritorno.

Tipologie di utenti: utenti istituzionali e utenti esterni/e con l'eccezione di E.2.

Tempi di fornitura e durata del prestito: La durata del prestito e il numero di documenti che possono essere presi in prestito varia in funzione delle specifiche caratteristiche di ciascuna collezione e della tipologia di utente.

Orario di accesso al servizio: il servizio è attivo negli orari specificati nella pagina web della biblioteca di riferimento. I documenti richiesti che sono conservati nelle strutture bibliotecarie che non hanno sede a Siena: Arezzo, Grosseto e San Giovanni Valdarno sono consegnati una volta a settimana tramite il servizio postale interno.

Restrizioni: per accedere al prestito esterno gli/le utenti non dovranno avere pendenze con nessuna delle biblioteche di Ateneo.

Il ritardo nella riconsegna delle opere prese in prestito comporta un'automatica sospensione dal prestito in tutte le biblioteche dell'Università. Il numero di giorni di sospensione coinciderà con il numero di giorni di ritardo maturato nella riconsegna dei documenti.

Lo smarrimento o danneggiamento dell'opera presa in prestito obbliga l'utente a riacquistarla, o in caso questa fosse esaurita, ad acquistarne un'altra di pari valore su indicazione del/la responsabile della biblioteca.

3.6. Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti

Il servizio consiste nel recupero di documenti non disponibili nelle collezioni delle biblioteche dell'Ateneo e in quelle cittadine e nella loro fornitura agli/lle utenti, in formato originale (nel caso di materiale monografico/libri: prestito interbibliotecario) o in copia, analogica o digitale (nel caso delle altre tipologie di materiale: *document delivery*). Agisce in stretto rapporto con i servizi di *reference* (consulenza bibliografica) e di distribuzione.

Per favorire e agevolare il servizio di prestito interbibliotecario, le biblioteche hanno attivato accordi con vari centri di documentazione italiani e stranieri per la fornitura dei documenti. In particolare, lo SBA aderisce al progetto patrocinato dalla Regione Toscana *Libri in rete* https://www.regione.toscana.it/-/libri-in-rete-servizio-per-il-prestito-interbibliotecario e al network internazionale per lo scambio di documenti NILDE (Network Inter-Library Document Exchange) https://nilde.bo.cnr.it**.**

Modalità di accesso al servizio: i servizi di prestito interbibliotecario (ILL) e di fornitura documenti (DD) sono garantiti da tutte le biblioteche di area. Le richieste di prestito interbibliotecario e fornitura di documenti vanno indirizzate all'Ufficio preposto della biblioteca a cui si afferisce secondo le modalità indicate da ciascuna biblioteca.

I servizi di prestito interbibliotecario e recupero dei documenti possono prevedere un rimborso dei costi vivi.

Per suggerimenti, solleciti e reclami è possibile rivolgersi agli/lle incaricati/e delle singole biblioteche:

Sigla	***Biblioteca***	***Indirizzo e-mail (specifico del servizio)***
BAEC	Biblioteca di Area Economica	ill.baec@unisi.it
BAMF	Biblioteca di Area Medico Farmaco Biologica - sede Le Scotte	medpol@unisi.it
	Biblioteca di Area Medico-Farmaco-Biologica - sede S. Miniato (Farmacia)	bibliofarm@unisi.it
BAST	Biblioteca di Area Scientifico-Tecnologica - sede S. Niccolò	bast@unisi.it
	Biblioteca di Area Scientifico-Tecnologica - sede Laterino	bast@unisi.it
BAUM	Biblioteca di Area Umanistica (sede Arezzo)	illbibarezzo@unisi.it
	Biblioteca di Area Umanistica (sede Siena)	illddumanistica@unisi.it
BAGP	Biblioteca di Area Giuridico-Politologica "Circolo Giuridico"	illbcg@unisi.it

Tempi di fornitura e durata del prestito: le richieste verranno processate in base all'ordine di ricevimento entro tre giorni lavorativi.

I tempi di fornitura, la durata del prestito e la tipologia del materiale (originale, copia analogica, copia digitale) dipendono dai tempi di evasione e dagli specifici regolamenti delle biblioteche fornitrici. L'utente può comunque indicare al momento della richiesta una data di decadimento di interesse per la fornitura. L'utente sarà avvisato/a dell'arrivo del documento o di eventuali risposte negative.

Tipologie di utenti: utenti istituzionali e utenti esterni/e con l'eccezione di E.2.

Orario: corrisponde all'orario dell'ufficio preposto.

Restrizioni: possono essere presenti limiti al numero massimo di richieste riguardanti i servizi ILL e DD.

Possono essere previste sanzioni in caso di mancato ritiro del materiale, restituzione in ritardo, danneggiamento e smarrimento. Qualora la biblioteca fornitrice del documento oggetto di richiesta di ILL abbia posto su di esso limitazioni alla sua fruizione, nel rispetto di esse, è possibile che all'utente sia consentita solo la consultazione in sede.

Nel caso di richiesta di documenti in copia (DD) il servizio opera nei limiti consentiti dalla legge vigente[3] e dagli accordi contrattuali raggiunti con i diversi editori.

3.7. Primo reference - "Chiedi in biblioteca"

Le biblioteche dell'Università di Siena offrono ai/lle propri/e utenti un servizio di orientamento generale (*reference di primo livello*) sull'uso della biblioteca e delle proprie risorse, grazie all'attività del personale bibliotecario del front office che svolge funzione di filtro, di intermediazione fra i bisogni informativi dell'utente e il complesso delle risorse disponibili. Tale attività informativa, svolta principalmente in forma *diretta*, si concretizza sia nell'educazione degli/lle utenti all'uso autonomo della piattaforma di ricerca OneSearch, sia nell'orientamento su spazi, servizi, organizzazione e localizzazione del patrimonio. I/Le bibliotecari/e svolgono la loro attività informativa anche in forma *indiretta* mediante la predisposizione di opportuna segnaletica, la redazione di guide, pagine web e attività di promozione di attività organizzate in loco o a livello di SBA (cfr. 4.2).

[3] La legge 18 agosto 2000, n. 248 consente la fotocopia di opere protette dalla legge sul diritto d'autore solo "per uso personale" e nel limite massimo del 15% di ciascun volume o fascicolo di periodico, escluse le pagine di pubblicità.

È attiva inoltre una funzione asincrona di informazione "Chiedi in biblioteca" (https://www.sba.unisi.it/servizi/chiedi-in-biblioteca), attraverso la compilazione da parte degli/lle utenti di un semplice modulo on line al quale il personale dedicato risponde entro 72 ore lavorative. La funzione "Chiedi in biblioteca" è accessibile direttamente non solo dalla homepage del sito SBA, ma anche dalla piattaforma digitale OneSearch, cliccando sulla relativa icona posizionata sulla destra di ogni pagina.

3.8. Reference avanzato

Tutte le biblioteche assicurano, attraverso il proprio personale, un servizio di *reference* avanzato che consente all'utente di ricevere supporto per una conoscenza dettagliata dell'uso della piattaforma tecnologica OneSearch per la ricerca integrata (cfr. 3.3), l'uso dei repertori bibliografici, lo svolgimento di ricerche bibliografiche approfondite e la redazione di bibliografie e sitografie.

Modalità di accesso: presso il personale della biblioteca. Alcune biblioteche offrono anche un servizio di *reference* avanzato da remoto tramite le piattaforme di meeting (Webex, Gmeet e altro).

Tipologie di utenti: tutte.

Orario di accesso al servizio: il servizio è attivo negli orari specificati nella pagina web della biblioteca di riferimento.

Restrizioni: per lo svolgimento di ricerche bibliografiche approfondite è necessario prenotare un appuntamento.

3.9. Funzioni di alerting

Autenticandosi su OneSearch è possibile ricevere una segnalazione periodica, in posta elettronica, sulle novità editoriali o sui nuovi articoli disponibili in biblioteca riguardanti un determinato tema o profilo di ricerca. È possibile inoltre configurare una funzione di *rss feed* (*rich site summary*) in modo da ricevere automaticamente sul proprio *device* informazioni bibliografiche.

Modalità di accesso: tramite OneSearch, https://www.sba.unisi.it.

Tipologie di utenti: Tutte con l'eccezione di utenti esterni/e senza credenziali di autenticazione.

3.10. Formazione

In aggiunta al servizio di *reference*, periodicamente alcune biblioteche organizzano corsi di formazione e di orientamento sull'uso delle risorse bibliografiche e delle banche dati finalizzati all'acquisizione da parte degli/lle utenti delle conoscenze necessarie per la stesura di relazioni, tesi di laurea, ricerche di approfondimento, redazione di bibliografie e sitografie.

A completamento della formazione, l'Università degli Studi di Siena ha adottato un sistema di certificazione digitale basato sugli open badge, in grado di registrare in via istituzionale le competenze trasversali acquisite nei corsi. Maggiori informazioni sono disponibili su: https://bestr.it/organization/show/104?ln=it.

Modalità di accesso: le occasioni formative sono abitualmente strutturate in accordo con i Comitati per la Didattica e i/le docenti dei diversi corsi curriculari, ma possono essere organizzati anche per particolari occasioni o su richiesta degli/lle utenti.

Tipologie di utenti: studenti/esse curriculari all'interno di corsi di studio, tutte le altre tipologie su richiesta di gruppi di utenti.

Accesso al servizio: periodicamente e su richiesta.

3.11. Fotoriproduzione

In tutte le biblioteche è presente un servizio di fotoriproduzione dei documenti che rende possibile la fotocopiatura, la stampa e/o la scannerizzazione di documenti a cura e a carico degli/lle utenti stessi/e.

Modalità di accesso: nelle postazioni attrezzate presenti in ciascuna biblioteca.

Tipologie di utenti: tutte.

Orario di accesso al servizio: secondo l'orario di apertura delle strutture.

Restrizioni: gli/le utenti sono tenuti/e al rispetto delle norme sul diritto d'autore e sulle limitazioni poste dalla legge alla riproducibilità delle opere a stampa.

3.12. Supporto alla valorizzazione dei prodotti della ricerca

L'Anagrafe istituzionale della ricerca USiena air è il sistema di archiviazione, documentazione, diffusione, conservazione dei prodotti della ricerca svolta nell'Università di Siena.
USiena air, che consente di raccogliere, gestire ed elaborare le informazioni relative all'attività di ricerca,

- è l'unica fonte di dati per la valutazione interna ed esterna, per le richieste di finanziamento e di fondi premiali, per la relazione annuale delle strutture;
- offre l'unico punto di accesso per l'immissione, la modifica e l'invio al sito LoginMIUR delle pubblicazioni prodotte dal personale dell'Università di Siena;
- assolve al deposito legale delle tesi di dottorato (come richiesto dalla L. 106/04 e dal D.P.R. 252/06). Il deposito digitale viene effettuato mediante harvesting OAI-PMH da parte delle Biblioteche Nazionali Centrali.

Modalità di accesso: la consultazione dell'archivio è liberamente accessibile da web all'indirizzo (https://usiena-air.unisi.it/); il deposito dei prodotti della ricerca, mediante autoarchiviazione, è consentito unicamente all'utenza istituzionale abilitata attraverso login sulla piattaforma utilizzando le credenziali di Ateneo (unisiPass).

Tipologie di utenti: il catalogo online è liberamente accessibile sia agli/lle utenti interni/e che esterni/e; al deposito dei metadati descrittivi e dei testi completi delle pubblicazioni in USiena air sono abilitati/e unicamente: docenti, ricercatori/trici, dottorandi/e di ricerca, assegnisti/e, specializzandi/e, docenti a contratto, personale tecnico-amministrativo, altri/e studiosi/e dell'Ateneo.

Orario di accesso al servizio: servizio di consulenza (https://www.sba.unisi.it/servizi/anagrafe-della-ricerca-usiena-air) secondo l'orario della struttura; accesso alla piattaforma garantito 24 ore su 24.

3.13. Supporto alla didattica

La piattaforma USiena integra - Moodle intende porsi come piattaforma di collaborazione per docenti e studenti/esse, ne agevola le comunicazioni, rende disponibili informazioni sulle modalità di erogazione delle lezioni e sui loro orari. Gli/Le studenti/esse possono iscriversi alla piattaforma e accedere agli spazi dedicati ai corsi di loro interesse in modo autonomo attraverso l'apposita procedura Parch, accessibile dalla home page di Usiena integra - Moodle, (https://elearning.unisi.it/) utilizzando unisiPass, la password unica di Ateneo.

All'interno di ogni corso, oltre a tutte le sezioni nelle quali il/la docente vorrà organizzare il materiale di studio, vi potranno essere una sezione per accedere alle lezioni registrate e i materiali multimediali contenute nel tool integrato Panopto e un'altra per accedere attraverso il tool integrato Webex alle lezioni online (ove previste dal progetto di Teledidattica USiena integra) o agli eventuali seminari, esercitazioni o webinar organizzati dai/lle docenti. Una ulteriore sezione potrà consentire l'accesso alla bibliografia del corso attraverso il tool integrato Leganto, rendendo possibile verificare dinamicamente la disponibilità delle citazioni sia nello SBA, sia nel consorzio SBART (Sistema bibliotecario atenei Regione Toscana).

Aree Disciplinari	Corsi Aperti su USiena integra - Moodle			
	2022/2023	2023/2024	2024/2025	2025/2026
Economia Giurisprudenza Scienze Politiche/Sociali	449	459	454	**419**
Beni Culturali Formazione Lettere Lingue Storia Filosofia	312	360	359	**372**
Biotecnologie Medicina Odontoiatria Professioni Sanitarie	389	384	453	**483**
Ambiente Biologia Chimica Farmacia Geologia	275	279	303	**349**
Fisica Ingegneria Matematica	89	94	112	**150**
Totale	**1514**	**1576**	**1681**	**1773**

3.13.1. Supporto ad una citazione consapevole

Attraverso USiena integra viene inoltre erogato il servizio di antiplagio, che offre a studenti/esse e docenti la possibilità di utilizzare un software antiplagio per l'analisi di elaborati di tesi di laurea o dottorato e, su espressa richiesta, anche di altre tipologie di documenti. Lo SBA gestisce, in accordo con gli uffici studenti e didattica dell'Ateneo, la creazione degli spazi necessari per i documenti da analizzare e si occupa dell'assistenza agli/lle utenti oltre che della gestione dei rapporti con l'azienda produttrice del software per segnalazioni di malfunzionamenti.

Le finalità del servizio sono:

- Prevenire i casi di plagio e l'uso indiscriminato dell'IA (*AI writing detection*);
- Agevolare il personale docente nella correzione degli elaborati;
- Stimolare le buone pratiche citazionali, raccomandate più che altrove in ambito accademico;
- Aumentare la sensibilità dell'utenza sulle tematiche del diritto d'autore e del riconoscimento della paternità intellettuale;
- Migliorare genericamente la qualità degli elaborati prodotti in Ateneo sia formalmente che nei contenuti, garantendone l'originalità.

Il servizio, dopo una fase di sperimentazione, è al momento obbligatorio in alcuni dipartimenti dell'Ateneo, opzionale e fornito dietro richiesta del/la docente in altri.

Lo SBA si propone di attivare una serie di azioni e politiche informative e formative per la comunità studentesca, finalizzate a diffondere buone pratiche citazionali e un sussidio nella creazione delle bibliografie, nell'ottica di eliminare il plagio in ambito accademico.

4. Orario di apertura delle strutture, disponibilità e accessibilità dei servizi

4.1. Orario di apertura delle strutture

Le biblioteche e la Sala Rosa sono aperte al pubblico dal lunedì al venerdì, con orari che variano a seconda della sede.

Un ampliamento degli orari e dei giorni di apertura è garantito con la messa a disposizione della sala di lettura della Biblioteca di Area Economica e, in alcuni periodi, della Sala Rosa.

Sul sito web di ciascuna biblioteca, in cui sono disponibili gli orari di apertura, saranno tempestivamente segnalate tutte le modifiche, le variazioni di orario o le chiusure straordinarie.

4.2. Portale dello SBA, pagine web e fanpage Facebook delle biblioteche, comunicazione

Il portale web dello SBA e le pagine web delle singole biblioteche contengono tutte le informazioni e le norme utili per la fruizione delle strutture e delle risorse documentarie (cataloghi, risorse elettroniche, orari di apertura, personale da contattare, ecc.) e, oltre a essere il principale veicolo di accesso ai servizi on line, costituiscono lo strumento principale di informazione e comunicazione con gli/le utenti. A tal fine è assicurato l'uso di un linguaggio chiaro e accessibile a tutti gli/le utenti.

I servizi vengono erogati con il massimo impegno per garantire continuità e regolarità. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione dei servizi, l'attivazione di particolari servizi e corsi saranno segnalati in modo chiaro e tempestivo sull'home-page del portale dello SBA.

Lo SBA ha attivato fanpage Facebook per ciascuna biblioteca di area e, in qualche caso (come per la Biblioteca di Area Umanistica), altri social network. In aggiunta alle precedenti, sono attive anche una fanpage della Sala Rosa ed una generale dello SBA che riporta sia le iniziative delle singole biblioteche sia quelle proprie dell'intera area o comunque di interesse generale. Per quanto riguarda le linee di condotta cui devono attenersi gli/le amministratori/trici dei canali social del sistema bibliotecario (policy interna) e gli/le utenti (policy esterna), lo SBA rimanda alla pagina *Social media policy e social network di Ateneo*.

4.3. Accesso ad Internet

Dai primi mesi del 2008 è attiva la rete wireless di Ateneo che garantisce a tutti gli/le utenti in possesso della unisiPass l'accesso a Internet da tutte le strutture dell'Ateneo tramite l'uso dei propri dispositivi elettronici, purché nel rispetto del *Regolamento contenente il disciplinare informatico dell'Università degli Studi di Siena* (emanato con D.R. n. 1902 dell'11.12.2014 pubblicato all'Albo online di Ateneo in data 11.12.2014 pubblicato nel B.U. n.114 (https://www.unisi.it/node/6309).

L'Università di Siena aderisce alla **rete EduRoam** (Education Roaming) (https://www.uet.unisi.it/wireless/)**. EduRoam** è un servizio che offre un accesso wireless sicuro agli/alle utenti della comunità scientifica internazionale. Gli/Le utenti ospiti che visitano un istituto federato a EduRoam (vedi https://www.eduroam.org/) sono in grado di accedere alla rete wireless di Ateneo usando le credenziali (username e password) del proprio istituto. Tutti/e gli/le altri/e utenti esterni/e possono accedere alla rete Wi-Fi collegandosi alla rete UnisiConference mediante credenziali temporanee che vengono fornite dal presidio di riferimento. Per le norme e le condizioni d'uso del servizio si vedano le Regole di utilizzo Garr.

Gli/Le utenti con unisiPass, inserendo le proprie credenziali, possono accedere da remoto alle risorse della rete intranet di Ateneo, tramite VPN (Virtual Private Network) che cripta automaticamente tutte le comunicazioni e garantisce l'integrità e la riservatezza dei dati trasmessi in rete. Solo l'accesso alla VPN garantisce di avere un accesso integrale da remoto a tutte le risorse elettroniche esattamente come da una qualunque postazione informatica della rete di Ateneo.

4.4. Accessibilità dei servizi

In un'ottica di continuo miglioramento lo SBA intende rendere sempre più accessibili i propri servizi a tutti/e gli/le utenti, conformando i propri siti web e gli strumenti di ricerca alle normative sull'accessibilità raccomandate dal W3C (World Wide Web Consortium) e recepite dalla normativa vigente[4].

Lo SBA collabora con il PUP (Polo Universitario Penitenziario) e con il Settore inclusione comunità studentesca, garantendo la fruibilità del proprio patrimonio e mettendo a disposizione alcuni servizi specifici, come ad es. postazioni di ricerca accessibili per utenti con disabilità.

5. Diritti e doveri

Tutti/e gli/le utenti hanno pari dignità e hanno diritto a usufruire in modo tempestivo e accurato dei servizi dello SBA, secondo le specifiche modalità previste.

Possono presentare proposte di acquisto per documenti non posseduti dalle biblioteche e possono presentare reclami o suggerimenti.

Hanno diritto ad avere informazioni tempestive circa l'esito delle proprie richieste o i reclami presentati ai/lle Responsabili delle Strutture e del Sistema (cfr. 5.4).

[4] Cfr. Legge 9 gennaio 2004, n. 4, *Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici.*

5.1. Gli impegni degli/lle utenti

Gli/Le utenti sono tenuti/e a rispettare le norme contenute nella presente Carta dei servizi e i regolamenti interni di ciascuna biblioteca.

Si impegnano a comunicare tempestivamente tutte le informazioni necessarie ad aggiornare la propria scheda personale e i propri recapiti, a rispettare i tempi previsti per la riconsegna del materiale avuto in prestito e a rispondere tempestivamente ai solleciti.

Si impegnano, altresì, a rispettare i diritti degli/le altri/e utenti della biblioteca e le loro necessità di studio: osservando il silenzio nelle sale studio, non usando i telefoni cellulari nei locali della biblioteca, non danneggiando i documenti, né gli arredi o le attrezzature e non lasciando oggetti personali incustoditi nelle sale di lettura.

5.2. Gli impegni nei confronti degli/lle utenti

I servizi sono erogati con cortesia, in maniera professionale, rispettando i tempi previsti nella presente Carta o, ove non specificati, nei tempi più brevi possibili e garantendo il diritto alla protezione dei dati personali[5], che vengono gestiti nel pieno rispetto della legge sulla privacy e utilizzati per i soli scopi di servizio e statistici.

Tutte le comunicazioni e i prodotti informativi in versione cartacea o elettronica rivolti agli/lle utenti utilizzano un linguaggio chiaro e accessibile a tutti/e, in modo da facilitare l'accesso ai servizi.

Il personale è tenuto a qualificarsi con nome e cognome e a presentarsi nelle comunicazioni telefoniche o scritte. Si impegna ad agevolare l'attività di ricerca e di studio degli/lle utenti con un'assistenza personale (cfr. 3.7) e con l'organizzazione di occasioni formative collettive (cfr. 3.10).

A tal fine si prevede un costante percorso di aggiornamento professionale e qualificazione per il personale dedicato.

Lo SBA garantisce la massima continuità nell'erogazione dei servizi. Eventuali riduzioni dei servizi sono segnalate e pubblicizzate tempestivamente attraverso le pagine web e social delle singole biblioteche e quelle dello SBA.

Lo SBA si impegna a verificare l'efficacia dei servizi erogati attraverso una rilevazione periodica del livello di soddisfazione degli/lle utenti.

5.3. Le proposte di acquisto

Gli/Le utenti possono avanzare proposte di acquisto per documenti cartacei o elettronici non posseduti dal SBA.

Le proposte - presentate dall'utenza attraverso un apposito modulo online disponibile tra i "Servizi" del sito dello SBA - saranno accuratamente vagliate dal/la responsabile della biblioteca di area a cui sono indirizzate.

Se la proposta non verrà accolta l'utente riceverà comunicazione entro 20 giorni. Sulla piattaforma OneSearch potrà verificare se il libro desiderato è in ordinazione e controllare quando è disponibile. L'arrivo del documento in biblioteca sarà comunicato all'utente anche tramite un messaggio di posta elettronica.

5.4. Gestione dei reclami, lamentele e suggerimenti

I/Le responsabili delle strutture e del sistema si impegnano a rispondere tempestivamente, e comunque non oltre 20 giorni, alle richieste o ai reclami presentati dagli/lle utenti, specificando nella risposta quali sono i tempi previsti e le soluzioni adottate per la risoluzione dei problemi segnalati o chiarendo le motivazioni che non consentono di esaudire le richieste presentate.

I reclami e i suggerimenti o la segnalazione di problemi e disfunzioni possono essere esternati direttamente ai/lle responsabili delle strutture e del sistema, inviati per iscritto o per posta elettronica agli indirizzi indicati di seguito.

[5] Cfr. Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196, Codice in materia di protezione dei dati personali, come modificato dal d.lgs. 10 agosto 2018, n. 101.

Per segnalazioni o problemi riguardanti:

a) lo SBA nel suo complesso, il funzionamento e i servizi:
   il/la Responsabile dello SBA (segreteria.arearicerca@unisi.it)
b) le funzionalità dei cataloghi o il servizio di automazione: utenti.ufficio@sba.unisi.it.
c) le singole biblioteche:

Sigla	***Biblioteca***	***Responsabile***	***Indirizzo e-mail***
BAEC	Biblioteca di Area Economica	Sabrina Celi	sabrina.celi@unisi.it
BAMF	Biblioteca di Area Medico Farmaco Biologica	Paola Fontani	paola.fontani@unisi.it
BAST	Biblioteca di Area Scientifico Tecnologica	Elisabetta Pepi	elisabetta.pepi@unisi.it
BAUM	Biblioteca di Area Umanistica	Marta Zorat	marta.zorat@unisi.it
BAGP	Biblioteca di Area Giuridico Politologica "Circolo Giuridico"	Francesco Poesini	francesco.poesini@unisi.it

Tutte le segnalazioni oltre a ottenere una risposta tempestiva saranno oggetto di valutazione complessiva a fine anno.

Si fa presente che le biblioteche non sono responsabili di oggetti personali smarriti o lasciati incustoditi nei propri locali.

6. Indicatori e standard di qualità

La carta dei servizi per sua stessa natura è uno strumento dinamico che richiede periodici adeguamenti al mutare delle condizioni di erogazione e di fruizione dei servizi e, conseguentemente, degli standard qualitativi attesi e perseguiti[6]. A tal fine è periodicamente sottoposta a revisione per contemplare l'evoluzione dei servizi e recepire i suggerimenti o le modifiche proposte dagli/lle utenti attraverso segnalazioni dirette o attraverso periodiche rilevazioni del loro livello di soddisfazione. Al fine di garantire una maggior rispondenza alle aspettative degli/lle utenti e un progressivo innalzamento del loro livello di gradimento, lo SBA si impegna a una rilevazione periodica della soddisfazione dell'utenza, i cui risultati saranno consultabili sul sito web dello SBA (https://www.sba.unisi.it/organizzazione/customer-satisfaction) e a una rilevazione annuale delle principali misure, indicatori numerici e di qualità raccomandati dagli standard internazionali sulla valutazione delle biblioteche.

La carta dei servizi aggiornata è quella consultabile sul sito web dello SBA e nella sezione "Carta dei servizi e standard di qualità" del portale dell'Ateneo.

[6] Cfr. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri, 27 gennaio 1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*, Legge n.273 dell'11 luglio 1995 *Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A.* e il Decreto Presidente della Repubblica 62 del 16 aprile 2013, *Codice di comportamento dipendenti pubblici* pubblicato sul sito della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

unisi / SBA

UNIVERSITÀ DI SIENA 1240



www.sba.unisi.it