Carta dei Servizi [1]

Indice

1. Relazione con gli utenti
1.1. Principi
1.2. Obblighi degli utenti
2. Servizi delle biblioteche SBA
2.1 Accessibilità
2.2 Accoglienza e orientamento
2.3 Consultazione e prestito
2.4 Cataloghi
2.5 Servizi Interbibliotecari
2.6 Accesso a Internet
2.7 Consultazione risorse elettroniche (banche dati, riviste, e-book)
2.8 Informazioni bibliografiche
2.9 Acquisti
2.10 “Chiedi in biblioteca”
2.11 Servizi per disabili e utenti speciali
2.12 Altri servizi di supporto alla ricerca e alla didattica
3. Sito web e comunicazione
4. Sistema Bibliotecario degli Atenei della Regione Toscana (SBART)
5. Progetti di miglioramento

Carta dei Servizi Sistema Bibliotecario di Ateneo dell’Università di Pisa
(approvata dal Comitato di indirizzo e controllo del Sistema Bibliotecario di Ateneo in data 22.10.2018 e modificata in data 09.06.2026)

La Carta dei servizi è il documento con cui il Sistema Bibliotecario di Ateneo (di seguito SBA), definito nello Statuto dell’Università di Pisa all’Art. 38 cc. 1 e 3, stabilisce nei confronti dei propri utenti impegni e regole trasparenti, descrive modalità di erogazione e di fruizione dei servizi bibliotecari e il loro livello di qualità, tenuto conto che la soddisfazione degli utenti è tra gli impegni primari dello SBA.
La presente Carta dei Servizi è improntata ai criteri espressi dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/1/1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”.

Ai fini SBA, sono utenti istituzionali tutti coloro che instaurano rapporti formali con l’Ateneo, anche temporaneamente, e ne ricevono le credenziali; gli utenti istituzionali accedono a tutti i servizi SBA.

Sono utenti SBART gli studenti, il personale docente e tecnico-amministrativo che afferiscono alle Università facenti parte di SBART-Sistema Bibliotecario degli Atenei della Regione Toscana.

Sono utenti esterni tutti coloro che non rientrano tra gli utenti istituzionali e che siano maggiorenni; gli utenti esterni possono accedere, con eventuali limitazioni, ad alcuni servizi SBA.

1. Relazione con gli utenti

1.1 Principi

Tutti gli utenti sono trattati con attenzione, rispetto e cortesia e senza alcuna discriminazione.
Vengono adottate le iniziative utili ad adeguare le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli utenti disabili.
L'erogazione dei servizi è basata su criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
Viene assicurata continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi, in base a modalità e orari stabiliti, in osservanza

FOLLOW US:

della normativa di riferimento? eventuali interruzioni dei servizi per cause di forza maggiore vengono comunicati in modo chiaro e tempestivo, garantendo il massimo impegno per la riduzione del disagio e la ripresa del regolare svolgimento dei servizi.
I servizi sono erogati ricercando la migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate, così come tra risultati attesi e risultati ottenuti, allo scopo di perseguire la soddisfazione degli utenti e la riduzione dei costi. La qualità dei servizi viene valutata attraverso opportuni indicatori.
Gli standard e le procedure adottati nell'erogazione dei servizi bibliotecari vengono periodicamente rivisti e aggiornati, nell'ottica della loro semplificazione, razionalizzazione e informatizzazione.
Gli utenti sono informati circa le modalità di prestazione dei servizi, le decisioni che li riguardano, le possibilità di reclamo e gli strumenti di ricorso a loro disposizione affinché siano agevolati nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.
Viene promosso il coinvolgimento degli utenti in quanto opportunità di reciproco miglioramento, individuando i modi idonei a esprimere osservazioni e suggerimenti, segnalazioni e proposte, richieste e reclami e acquisendo periodicamente la valutazione degli utenti circa la qualità dei servizi.
I dati personali degli utenti sono utilizzati unicamente per l'espletamento dei servizi, nel rispetto della normativa vigente per la tutela della privacy.

1.2 Obblighi degli utenti

Gli utenti sono tenuti a rispettare le norme contenute nella presente Carta, nel Regolamento dello SBA e nel Regolamento Generale di Ateneo. Sono inoltre tenuti a
•un corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale SBA;
•rispettare le regole di fruizione dei servizi, e in particolare, a fornire i dati identificativi e esibire un documento comprovante l'identità e l'ammissione al prestito, restituire il materiale bibliografico entro la data prevista, rispondere tempestivamente a eventuali solleciti,
compilare correttamente i moduli, comunicare eventuali variazioni dei propri recapiti;
•utilizzare la rete d'Ateneo per scopi leciti, eticamente corretti e trasparenti, consapevoli che le responsabilità penali e civili in ordine all'uso della rete sono strettamente personali;
•trattare con cura il materiale bibliografico, le attrezzature informatiche, gli spazi e gli arredi delle biblioteche, utilizzandoli con senso di responsabilità.
I comportamenti in contrasto con quanto enunciato e con le indicazioni fornite dal personale SBA possono essere motivo di esclusione dai servizi.

2. Servizi delle biblioteche SBA

2.1 Accessibilità

Di norma e anche ricorrendo a servizi integrativi esterni l'accesso alle biblioteche SBA è garantito dalle ore 9:00 alle ore 18:00, dal lunedì al venerdì; alcune sedi offrono orari più estesi. Eventuali eccezioni sono visibili sul portale SBA (www.sba.unipi.it/ [2]). I periodi di chiusura sono comunicati almeno 7 giorni prima. Qualunque variazione di orario nell'erogazione dei servizi è comunicata tempestivamente sul portale SBA.
L'accesso alle biblioteche è consentito agli utenti istituzionali, agli utenti SBART e agli utenti esterni.

2.2 Accoglienza e orientamento

Lo SBA si impegna ad attrezzare e rendere efficienti e confortevoli le proprie biblioteche, nei limiti degli spazi, delle risorse assegnate e delle norme sulla sicurezza.
Il personale SBA garantisce un servizio improntato a gentilezza e disponibilità nei confronti dei bisogni degli utenti, ai quali offre un'assistenza qualificata.
Il personale introduce l'utente ai servizi, all'uso degli spazi e delle attrezzature, e lo informa sui propri diritti e doveri.
Le biblioteche si adoperano per mettere a disposizione a scaffale aperto la maggior parte del proprio materiale bibliografico, nel rispetto della conservazione e cura dello stesso.
Per problemi di spazio, la maggior parte delle biblioteche conserva una parte del proprio materiale bibliografico nel Deposito librario di Montacchiello. L'utente può fare richiesta del materiale in questione per la consultazione e il prestito attraverso il catalogo SBA (onesearch.unipi.it) o presso la propria biblioteca di riferimento; riceverà il libro entro tre giorni lavorativi dalla richiesta.

FOLLOW US:

2.3 Consultazione e prestito

Lo SBA assicura la consultazione in sede e il prestito del materiale bibliografico posseduto durante l'intero orario di apertura delle biblioteche.
Sono esclusi dal prestito riviste, enciclopedie, dizionari, glossari, prontuari, raccolte di leggi, tesi, libri antichi, rari e di pregio, e il materiale bibliografico che ciascuna biblioteca riterrà opportuno.
Sono ammessi ai servizi di consultazione e prestito gli utenti istituzionali, gli utenti SBART e gli utenti esterni per i quali possono sussistere specifiche limitazioni.
Il personale SBA informa l'utente sulla scadenza del prestito, sulle operazioni di rinnovo e prenotazione, effettua il sollecito dei prestiti scaduti e informa l'utente sulle penali previste in caso di mancata osservanza delle norme per la fruizione del servizio (http://www.sba.unipi.it/it/servizi/prestito [3]).

2.4 Cataloghi

Il catalogo SBA (onesearch.unipi.it) mostra il materiale bibliografico (cartaceo e digitale) posseduto dalle biblioteche SBA, la disponibilità per il prestito e le eventuali prenotazioni. La descrizione e l'indicizzazione del materiale bibliografico seguono i principali standard nazionali e internazionali di catalogazione. Il catalogo SBA è integrato con i cataloghi delle biblioteche aderenti a SBART-Sistema Bibliotecario degli Atenei della Regione Toscana. Nel catalogo, sul profilo personale, ciascun utente può visualizzare la propria situazione dei libri in prestito, rinnovarli e prenotare libri momentaneamente in prestito ad altri utenti.
SBA partecipa ai seguenti altri cataloghi:
•Archivio Collettivo Nazionale dei Periodici (acnpsearch.unibo.it), che raccoglie i periodici cartacei e online delle biblioteche dislocate su tutto il territorio nazionale.
•Servizio Bibliotecario Nazionale (www.sbn.it [4]), la rete delle biblioteche italiane promossa dal Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo nel quale lo SBA dal 2018 sta inserendo le nuove acquisizioni.

2.5 Servizi Interbibliotecari

Lo SBA offre agli utenti istituzionali il Servizio Prestito Interbibliotecario (ILL-Inter Library Loan) e il Servizio Fornitura documenti (DD-Document Delivery), cioè la possibilità di chiedere ad altre biblioteche rispettivamente il prestito di libri e la riproduzione, nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore (L. 633/1941), di articoli o parti di libri non disponibili presso le biblioteche locali.
Lo SBA garantisce complessivamente almeno 5 richieste all'anno per ciascun utente istituzionale. In alcune biblioteche potrà essere definito un numero massimo di transazioni annue per utente.
Le richieste saranno processate da ogni biblioteca in base all'ordine di ricevimento entro 3 giorni lavorativi.
L'utente sarà avvisato dell'arrivo del documento o di eventuali risposte negative per e-mail.
Il servizio è di norma gratuito per gli utenti istituzionali, salvo eventuali contributi che possono essere richiesti ai docenti dell'Ateneo sui propri fondi di ricerca.
I tempi di fornitura, la durata del prestito e la tipologia del materiale (originale, copia analogica, copia digitale) dipendono dai regolamenti delle biblioteche fornitrici.
Il servizio è rivolto anche alle biblioteche esterne che possono richiedere materiale presente nelle biblioteche SBA.
Il servizio è solitamente gratuito per le biblioteche con le quali siano attivi rapporti di reciprocità. In caso contrario può essere previsto un rimborso spese.

2.6 Accesso a Internet

All'interno delle biblioteche gli utenti istituzionali possono, autenticandosi con le proprie credenziali, collegarsi a Internet con i propri dispositivi elettronici grazie alla rete wireless, il cui utilizzo è normato da disposizioni di Ateneo.

2.7 Consultazione risorse elettroniche (banche dati, riviste, e-book)

Il servizio è relativo ai cataloghi, repertori, banche dati, periodici e libri in formato elettronico che l'Ateneo seleziona, acquista, organizza, gestisce e mette a disposizione degli utenti attraverso il catalogo OneSearch.
I termini e le condizioni che governano l'uso di tali risorse sono definiti nei relativi Contratti di licenza d'uso e, comunque, nel rispetto della normativa sul diritto d'autore (L. 633/1941).
Gli utenti istituzionali possono accedere alle risorse elettroniche acquisite dall'Università e a quelle gratuite selezionate dai bibliotecari, da tutte le postazioni all'interno della rete di Ateneo, sia fisse che wireless, autenticandosi con le credenziali. Possono accedere anche da postazioni esterne mediante i servizi Virtual Private

FOLLOW US:

Network (ict.unipi.it/node/55) e Idem Garr (per le istruzioni sull'utilizzo: www.sba.unipi.it/it/servizi/accesso-risorse-elettroniche/servizio-idemgarr [5]), 24 ore al giorno e 7 giorni alla settimana.

2.8 Informazioni bibliografiche

Il personale SBA fornisce assistenza agli utenti per utilizzare al meglio gli strumenti messi a disposizione dallo SBA per la ricerca bibliografica e documentale, al fine di rendere gli utenti autonomi nell'uso degli strumenti stessi: catalogo SBA e altri cataloghi elettronici, riviste cartacee ed elettroniche, banche dati, motori di ricerca e altre risorse digitali.
Inoltre, il personale è a disposizione per il reperimento di informazioni bibliografiche e documentarie utili alla didattica e alla ricerca, lo svolgimento di ricerche bibliografiche approfondite e il supporto per la redazione di bibliografie specialistiche dettagliate.
In alcune biblioteche, inoltre, sono organizzati appositi corsi di informazione bibliografica, rivolti agli utenti istituzionali dell'Università, per l'apprendimento di tecniche, strumenti e risorse per la ricerca bibliografica e documentaria e per la redazione di bibliografie. Tali corsi di informazione bibliografica possono, a discrezione dei corsi di studio, essere inseriti all'interno dell'offerta formativa per l'ottenimento di CFU (Crediti Formativi Universitari).

2.9 Acquisti

Lo SBA acquisisce, cataloga e mette a disposizione degli utenti i materiali bibliografici (cartacei e digitali) pertinenti alle aree scientifico-disciplinari dell'Ateneo.
Le biblioteche SBA garantiscono l'acquisizione di un numero adeguato di copie dei testi in programma d'esame, dei principali manuali e dei dizionari ed enciclopedie, anche in formato elettronico.
Gli utenti istituzionali possono proporre l'acquisto di materiale bibliografico cartaceo o digitale non posseduti dalle biblioteche SBA utilizzando l'apposito modulo on-line (www.sba.unipi.it/it/servizi/proposte-di-acquisto [6]). Le proposte di acquisto vengono valutate in base alla congruità disciplinare e alla disponibilità finanziaria. Se la richiesta non è accolta, la biblioteca comunica all'utente i motivi del non accoglimento della proposta? se è accolta, quando la biblioteca riceve il materiale bibliografico lo comunica per e-mail al proponente.
I docenti possono utilizzare il medesimo modulo anche per richiedere l'acquisto di libri sui propri fondi di ricerca.

2.10 "Chiedi in biblioteca"

Il servizio di informazione bibliografica online "Chiedi in biblioteca" fornisce agli utenti istituzionali ed esterni risposte, entro tre giorni lavorativi e per posta elettronica, di informazione generale e supporto per l'individuazione e il reperimento di materiale bibliografico.
Il servizio è raggiungibile dal portale SBA (www.sba.unipi.it/ [7]) e dal catalogo SBA.
Per richieste più complesse gli utenti sono indirizzati al servizio di informazioni bibliografiche della biblioteca dell'area disciplinare specifica.

2.11 Servizi per disabili e utenti speciali

Lo SBA si impegna a favorire la consultazione del materiale bibliografico da parte di utenti ipovedenti o non vedenti. Attualmente presso la Biblioteca di Matematica, informatica e fisica (MIF) è a disposizione una postazione rivolta agli utenti ipovedenti e non vedenti, dotata di ingranditore ottico e di software di sintesi vocale. La postazione è stata realizzata in collaborazione con l'USID (Unità di Servizi per l'Integrazione degli Studenti con Disabilità).
La postazione è collegata alla rete Internet e consente quindi di consultare gli strumenti bibliografici online e le risorse elettroniche.
Presso la Biblioteca di Medicina e Farmacia sono presenti un ingranditore ottico per ipovedenti e un ingranditore portatile.
In collaborazione con l'USID, gli utenti disabili, se impossibilitati a recarsi personalmente nelle biblioteche, possono accedere al servizio di prestito con delega.
Lo SBA si impegna a favorire la circolazione del proprio materiale bibliografico – nei limiti delle regole vigenti – anche presso le case circondariali. Attualmente sono in vigore convenzioni con la Casa circondariale Don Bosco di Pisa e la Casa di reclusione di Volterra per un servizio di prestito rivolto ai detenuti.

2.12 Altri servizi di supporto alla ricerca e alla didattica

A supporto dei principi recepiti dall'Università di Pisa di accesso pieno e aperto alla letteratura scientifica e di promozione della libera diffusione in rete dei risultati delle ricerche prodotte dal proprio personale e dai propri studenti, assicurandone la più ampia conoscenza, nel rispetto delle normative vigenti, dei diritti di terzi e dei copyright, dei contratti editoriali in essere, degli accordi in atto con enti e soggetti pubblici e privati, SBA gestisce 2 archivi a supporto della ricerca e della didattica.
ARPI-Archivio della Ricerca dell'Università di Pisa (arpi.unipi.it), gestito in collaborazione con altri settori dell'Ateneo, consente il deposito e la raccolta di prodotti della ricerca elaborati dal personale dell'Ateneo e rende pubblico e gratuito l'accesso ai prodotti relativamente ai quali gli autori dispongano dei diritti per l'accesso aperto.
SBA assicura agli autori l'assistenza immediata tramite l'help desk, la verifica delle politiche editoriali relative ai singoli prodotti, la disamina delle questioni di diritto d'autore e di altri diritti legati a specifiche opere, la convalida dei metadati descrittivi dei contributi.
ETD-Electronic Thesis and Dissertations, Archivio delle tesi dell'Università di Pisa (etd.adm.unipi.it), gestito in collaborazione con altri settori dell'Ateneo, segue il deposito obbligatorio, l'archiviazione e, ove legalmente possibile, la pubblicazione online delle tesi in formato digitale dei Corsi di laurea, delle Scuole di specializzazione, dei master e dei dottorati di ricerca.
Lo SBA, attraverso l'help desk, garantisce agli studenti assistenza nel deposito della tesi; cura la formulazione dei metadati descrittivi; predispone la loro pubblicazione nel rispetto degli autori e dei relatori, del Regolamento di Ateneo e di tutta la normativa vigente di riferimento.

3. Sito web e comunicazione

Lo SBA cura la propria comunicazione verso l'esterno in forma digitale e cartacea mediante la realizzazione e l'aggiornamento del portale, l'utilizzo di social network e la diffusione di guide e pieghevoli informativi.
Il portale (www.sba.unipi.it [8] versione in inglese www.sba.unipi.it/en [2]), contiene tutte le informazioni utili per l'accesso alle biblioteche, alle risorse documentarie e elettroniche, agli archivi ETD e ARPI (vedi oltre), ai servizi on-line, alle attività e iniziative dello SBA.
Il portale, aggiornato con continuità e regolarità, offre anche servizi di alerting; è responsive, quindi si adatta graficamente in modo automatico al dispositivo con il quale viene visualizzato.
Tutte le biblioteche dispongono, all'interno del portale, di pagine dedicate contenenti informazioni sulle specifiche dei servizi, sull'organizzazione interna, indirizzi, orari e persone da contattare.
Gli utenti hanno la possibilità di interfacciarsi con lo SBA e le sue biblioteche anche attraverso i *social network*.

4. Sistema Bibliotecario degli Atenei della Regione Toscana (SBART)

Lo SBA fa parte del Sistema Bibliotecario degli Atenei della Regione Toscana (di seguito SBART), che riunisce le biblioteche delle Università di Firenze, Siena e Pisa e di altri enti. Partecipa delle risorse comuni dello SBART, e cioè:
•il catalogo OneSearch (onesearch.unipi.it), punto di accesso unificato per le ricerche bibliografiche in tutti i cataloghi dell'Università di Pisa, integrato con i cataloghi delle biblioteche SBART;
•il servizio di informazione bibliografica online "Chiedi in Biblioteca" (www.sba.unipi.it/it/help/chiedi-biblioteca [9]), di cui è in corso di definizione una modalità di gestione in cooperazione con le altre biblioteche SBART.

5. Progetti di miglioramento

Lo SBA intende rendere sempre più fruibili i propri servizi facilitando l'accesso alle strutture e alle risorse, in particolare per gli utenti con disabilità, proseguendo l'attività di monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti, nonché la verifica e revisione periodica della qualità dei servizi erogati secondo la logica del miglioramento continuo.
A tal fine lo SBA procede nell'attività di standardizzazione dei propri servizi, opera per il loro sviluppo ed è impegnato a mantenere un costante allineamento tra il processo di innovazione tecnologica e i processi di erogazione degli stessi.
Ponendosi l'obiettivo di una migliore interazione con i propri utenti, lo SBA intende incrementare il portale web, la presenza sui social network, la comunicazione digitale e tradizionale.
Per garantire una maggiore fruibilità del materiale antico, raro e di pregio, lo SBA si propone di promuovere la valorizzazione del proprio materiale bibliografico.
Conformemente all'adesione dell'Università alle politiche di Open Access, lo SBA contribuisce a promuovere le pubblicazioni ad accesso aperto prodotte dall'Università di Pisa.

FOLLOW US:

Documenti:

Carta dei servizi (aggiornata al 09/06/2026) [10]

SISTEMA BIBLIOTECARIO di ATENEO
15 Via Curtatone e Montanara - 56126 Pisa ITALY
VAT 00286820501 - Fiscal code 80003670504
PEC

Credits
Site map

Source URL:https://biblio.adm.unipi.it/en/node/5957

Links
[1] https://biblio.adm.unipi.it/en/node/5957 [2] https://biblio.adm.unipi.it/en/node/2 [3] https://biblio.adm.unipi.it/en/node/939 [4] https://www.sbn.it [5] https://biblio.adm.unipi.it/en/node/974 [6] https://biblio.adm.unipi.it/en/node/1149 [7] https://unipi.libanswers.com/ [8] https://biblio.adm.unipi.it/it/benvenuto [9] https://biblio.adm.unipi.it/en/node/3282 [10] https://biblio.adm.unipi.it/sites/default/files/attached_page_documents/carta_dei_servizi.pdf

FOLLOW US: