



Biblioteca Medica Pinali

Carta dei Servizi

Premessa

- 1. Vision e Mission**
- 2. La Carta dei Servizi**
- 3. La Biblioteca Medica Pinali**
 - 3.1. Istituzione della Biblioteca**
 - 3.2. Strutture, spazi ed attrezzature a disposizione**
 - 3.3. Consistenza e disponibilità del patrimonio librario e documentale**
 - 3.4. Dati relativi alla gestione ed alla frequenza**
 - 3.5. Informazioni utili**
 - 3.5.1. Organigramma**
 - 3.5.2. Indirizzo, indirizzo e-mail, telefono, fax**
 - 3.5.3. Orari di apertura**
- 4. I Clienti della Biblioteca**
- 5. La relazione con i Clienti**
 - 5.1. Le informazioni ai Clienti**
 - 5.2. L'ascolto del Cliente e la Sua partecipazione per il miglioramento dei servizi**
 - 5.3. La qualità dei processi**
- 6. Gli impegni**
- 7. I nostri servizi**
- 8. I servizi per alcune categorie di Clienti**
- 9. I diritti e i doveri del Cliente**
- 10. Approvazione e modifiche della Carta dei Servizi**

Premessa

La Carta dei Servizi della Biblioteca medica Pinali nasce dalla volontà della Direzione, supportata dal Centro di Ateneo per le Biblioteche (CAB), di descrivere e rendere accessibili le linee guida che hanno consentito alla Biblioteca il raggiungimento degli attuali standard delle prestazioni erogate, gli impegni, i servizi offerti e le modalità della loro erogazione, allo scopo di favorire e migliorare il rapporto con i Clienti e con le altre biblioteche sia del Sistema Bibliotecario di Ateneo (SBA) dell'Ateneo di Padova che esterne.

I Clienti e gli operatori sono tenuti a conoscere e rispettare il presente documento che non sostituisce, ma integra, i vari Regolamenti che regolano i rapporti sia gestionali e di funzionamento che quelli con i Clienti.

La Carta sarà aggiornata periodicamente (la versione aggiornata è resa disponibile sul sito ufficiale della biblioteca <http://pinali.cab.unipd.it>)



Biblioteca Medica Pinali

Carta dei Servizi

1. Vision e Mission

VISION

La Biblioteca medica Pinali si pone al servizio della ricerca biomedica dell'Ateneo e di tutta la comunità accademica nazionale impegnata nelle discipline mediche; persegue obiettivi di integrazione con le risorse informative che in campo internazionale sviluppano progetti avanzati e innovativi.

La Biblioteca medica Pinali si pone inoltre come "portale" e centro di sviluppo di attività produttive e di servizio, orientate ai clienti dei Dipartimenti e delle strutture sanitarie della Regione del Veneto, pubbliche o private. Ad esse può offrire gli strumenti informativi utili a migliorare ed approfondire la preparazione dei medici e di tutti gli operatori della sanità, contribuendo allo sviluppo delle conoscenze sulla salute umana.

MISSION

- Fornire un supporto ed un contributo qualificato agli obiettivi di eccellenza dei Dipartimenti di: Medicina, Medicina Molecolare, Neuroscienze, Salute della donna e del Bambino, Scienze Cardiologiche Toraciche e Vascolari, Scienze Chirurgiche Oncologiche e Gastroenterologiche, (d'ora in poi: Dipartimenti) mediante servizi biblioteconomici completi correlati alla più ampia accessibilità.
- Fornire alla ricerca strumenti informativi aggiornati nei contenuti e nelle tecnologie di trasmissione.
- Facilitare, alle strutture di assistenza, l'accesso permanente all'informazione, con tempestività e facilità di fruizione, mediante rapporti opportunamente regolati.
- Conservare documenti e informazioni e facilitarne l'utilizzo per soddisfare i bisogni di informazione, ricerca e istruzione.

attraverso

- la selezione, l'acquisizione, l'organizzazione, la diffusione dell'informazione offerta in ogni formato, con tempestività e affidabilità;
- la formazione all'utilizzo delle risorse informative rese disponibili per la medicina;
- la promozione dei servizi del Polo di Medicina e del Sistema Bibliotecario di Ateneo;
- la disponibilità di personale professionalmente competente in un contesto accogliente e tecnologicamente evoluto;
- la valorizzazione delle risorse biblioteconomiche del Polo di Medicina, in un contesto di integrazione tra i servizi delle biblioteche del Polo stesso e di collaborazione con le biblioteche dello SBA.

• 2. La Carta dei Servizi

La "Carta dei Servizi" è stata predisposta come:

- ♦ strumento di informazione ai Clienti;
- ♦ documento con il quale la Biblioteca dichiara a tutti, sia Clienti effettivi che potenziali, il proprio impegno a mantenere elevati standard di qualità, i cui risultati possono essere verificati da parte di tutti gli interessati;
- ♦ dichiarazione dei principi fondamentali ai quali fa sempre riferimento.

Gli obiettivi che si intendono raggiungere con questa Carta sono:

- ⇒ presentazione della Biblioteca e delle risorse disponibili, sia a livello di personale che di infrastrutture;
- ⇒ definizione dei Clienti e descrizione dei loro diritti e doveri;
- ⇒ divulgazione dei principali servizi offerti



Biblioteca Medica Pinali

Carta dei Servizi

⇒ definizione degli impegni più significativi, a livello di prestazioni attuali e impegno al miglioramento.

3. La Biblioteca Medica Pinali

Tutti i dati numerici riportati nei sottoparagrafi seguenti sono riferiti alla data del 29/08/2013.

3.1. Istituzione della Biblioteca

Le origini della Biblioteca, fondata nel 1875, sono legate al nome del Prof. Vincenzo Pinali, docente di Clinica Medica dal 1857 al 1875. Egli è noto per aver introdotto nello Studio padovano l'uso dello stetoscopio, e per essere stato autore di pregevoli pubblicazioni di studi clinici. Alla sua morte lasciò una gran parte del proprio cospicuo patrimonio all'Università degli Studi di Padova affinché fosse istituita una Biblioteca medica, nei locali dove si svolgeva la didattica della Medicina (ex convento di S. Mattia). Alla biblioteca personale di Vincenzo Pinali si aggiunsero i lasciti di illustri studiosi, quali Vanzetti, Fanzago, Malacarne, Meneghini, Tebaldi, Bosna, che oggi sono conservati nella sezione separata della Pinali antica. Nel 1963 prese avvio ufficialmente la sezione moderna, in concomitanza con la nascita del Policlinico universitario, orientata al supporto della ricerca, della didattica e dell'assistenza.

3.2. Strutture, spazi ed attrezzature a disposizione

La Biblioteca medica Pinali occupa, dall'autunno 2001, un edificio di origine settecentesca dell'area ospedaliera, completamente ristrutturato per ospitare le collezioni librerie più recenti e fornire attrezzature adeguate ai molteplici servizi necessari. Strutturato su tre piani, dispone di ascensore, riscaldamento e aria condizionata in tutti i locali. L'edificio è collocato lungo via Ospedale, vicino alla Chiesa delle Zitelle, ma l'accesso avviene dal lato interno dell'area ospedaliera.

Spazio totale accessibile al pubblico: 1.270 m².

Posti a sedere per consultazione e lettura: n° 101. Il limite di capienza è controllato da un sistema automatico, gestito all'ingresso dal servizio accoglienza; è richiesta l'iscrizione o l'identificazione personale.

Postazioni in rete: 4 PC per la consultazione del catalogo e dei siti dell'Ateneo, con limiti alla navigazione; 21 PC collegati alla rete Internet e a stampanti in rete, ai quali si accede con un meccanismo di riconoscimento personale; possibilità di utilizzare cuffie per l'ascolto di filmati o oggetti sonori, da richiedere agli addetti. La sede è coperta da rete wireless cittadina, i Clienti possono utilizzare il proprio portatile e, se dotati di apposita *login* e *password* amministrata dal gestore della rete wireless, accedere alle risorse della rete.

.N° 3 macchine fotocopiatrici con accesso diretto da parte dei Clienti mediante utilizzo di tessera prepagata acquistabile con distributore automatico

Stampa digitale, a richiesta e con operatore.

Attrezzatura per presentazioni: lavagna luminosa, proiettore, schermo fisso e schermo mobile.

Armadietti per gli effetti personali, disponibili esclusivamente durante l'orario di apertura: n° 64

Varco d'accesso controllato, presidiato da personale preparato.



Biblioteca Medica Pinali

Carta dei Servizi

3.3. Consistenza e disponibilità del patrimonio librario e documentale

Il patrimonio bibliografico della Biblioteca medica Pinali è costituito prevalentemente da riviste, in formato cartaceo ed elettronico, e da basi di dati. Le raccolte di periodici spaziano dalla fine dell'800 all'aggiornamento attuale, con circa 400 abbonamenti attivi a riviste internazionali, oltre 14.000 volumi, la disponibilità di oltre 3.800 riviste biomediche on-line, circa 50 banche dati, un crescente patrimonio multimediale.

La Biblioteca medica Pinali rende disponibile in sede, a scaffale aperto, tutto il patrimonio librario e di periodici dal 1990. Il patrimonio pubblicato prima del 1990 è conservato nel deposito librario dell'Ateneo (NAL), che si trova a Legnaro (PD), al quale può essere fatta richiesta via e-mail direttamente dal Cliente.

3.4. Dati relativi alla gestione ed alla frequenza

Alla Biblioteca medica Pinali sono iscritte attualmente 8.704 persone. *Nel 2012 sono stati registrati 46.310 accessi.*

Il rispetto delle norme di sicurezza sulla capienza massima è garantito dalla gestione automatizzata degli accessi, con assegnazione di un badge personale a radiofrequenza per ogni frequentatore iscritto alla Biblioteca. Il badge permette di accertare che sono avvenute l'ingresso e/o l'uscita, e amministra il tempo massimo di uscita di 30 minuti. Oltre tale limite, il posto è considerato libero; all'ingresso è sempre documentato il numero di posti liberi in Biblioteca.

Per offrire a ogni Cliente la possibilità di depositare in sicurezza gli effetti personali sono disponibili al piano terra appositi armadietti self-service, la cui chiave è rilasciata previo inserimento di una moneta da 1 Euro. La moneta viene restituita quando la chiave è rimessa al suo posto. Il deposito è una facilitazione riservata agli utilizzatori della Biblioteca, i quali sono anche personalmente responsabili della custodia delle chiavi. Il personale di Biblioteca può prelevare gli effetti personali appartenenti a persone non fisicamente presenti nei locali della Biblioteca e tenerli a disposizione del proprietario presso il servizio accoglienza in ingresso.

3.5. Informazioni utili:

3.5.1. Organigramma

L'organigramma è stato definito dall'Organo collegiale della Biblioteca e viene sottoposto a revisione annuale.

L'organigramma attuale è pubblicato nel sito internet <http://pinali.cab.unipd.it>



Biblioteca Medica Pinali

Carta dei Servizi

3.5.2. Indirizzo, indirizzo e-mail, telefono, fax

Indirizzo:

via Giustiniani, n° 2, 35128 Padova; la Biblioteca è raggiungibile dal lato interno dell'area ospedaliera, nella zona vicina al passaggio pedonale su via Cesare Battisti.

Indirizzo/i e-mail:

pinali.moderna@unipd.it

gli indirizzi e-mail dei responsabili dei vari servizi sono riportati nella sezione relativa ai servizi offerti ed ai relativi impegni.

Numeri telefonici:

accoglienza: (+39) 049 821 88 70.

i numeri telefonici dei responsabili dei vari servizi sono riportati nella sezione relativa ai servizi offerti ed ai relativi impegni.

fax: (+39) 049 875 36 74.

3.5.3. Orari di apertura (*)

Lunedì – Venerdì: orario continuato dalle 8.15 alle 19.30; Sabato: dalle 8.15 alle 13.30.

La Biblioteca chiude alcuni giorni durante i periodi natalizio, pasquale e di ferragosto.

(*) informazione da verificare con quella disponibile sul sito internet della Biblioteca – <http://pinali.cab.unipd.it>

4. I Clienti della Biblioteca

È Cliente della Biblioteca un'organizzazione o persona che usa i suoi servizi, spazi o attrezzature. Il Cliente può essere sia interno che esterno all'organizzazione e comprende anche gli utenti remoti che utilizzano i suoi servizi al di fuori di essa (v. Linee guida per lo sviluppo e l'adozione di un sistema di gestione per la qualità UNI EN ISO 9001 nelle biblioteche). I Clienti della Biblioteca medica Pinali sono suddivisi nelle seguenti categorie:

Clienti istituzionali: tutti coloro che fanno parte dell'Ateneo, come ad es.: studenti di ogni corso; docenti, ricercatori; personale dipendente. Sono ad essi assimilati i medici e gli infermieri dell'Azienda Ospedaliera padovana.

Clienti esterni: tutti i cittadini italiani maggiorenni che, pur non appartenendo all'Ateneo o all'Azienda Ospedaliera, abbiano necessità di acquisire informazioni in medicina per studio e ricerca; gli studenti e i docenti stranieri accreditati presso una delle strutture della Facoltà di Medicina; Istituzioni o Aziende convenzionate con la Biblioteca.

Clienti intercompany: Le strutture formali dei Dipartimenti o dell'Ateneo.



Biblioteca Medica Pinali

Carta dei Servizi

5. La relazione con i Clienti

5.1. Le informazioni ai Clienti

Informazioni ai Clienti sono divulgate mediante:

- ♦ carta dei servizi;
- ♦ regolamenti, che definiscono le regole per l'erogazione e la fruizione dei servizi e stabiliscono le funzioni e i compiti della Commissione *di biblioteca*, del coordinatore scientifico e del coordinatore del Polo;
- ♦ il sito internet della Biblioteca, <http://pinali.cab.unipd.it> nel quale sono disponibili le informazioni aggiornate sui servizi e sulle attività.
- ♦ la comunicazione con il personale in sede, che fornisce informazioni ed assistenza per poter fruire dei vari servizi;
- ♦ contatto telefonico che fornisce le informazioni di pronto utilizzo e invia al sito o agli uffici della sede: (+39) 049 821 88 70;
- ♦ e-mail: pinali.moderna@unipd.it.

5.2. L'ascolto del Cliente e la Sua partecipazione per il miglioramento dei servizi

La biblioteca misura la soddisfazione degli utenti sui servizi erogati con questionari appositi che possono essere somministrati dalla biblioteca o dal Centro di Ateneo per le Biblioteche. I risultati sono disponibili in rete, sul sito della Biblioteca.

I Clienti possono contribuire al miglioramento:

- ♦ comunicando proposte, segnalazioni, osservazioni, reclami – esclusivamente per la prestazione dei servizi e per gli impegni assunti con la presente “Carta” - utilizzando il modulo allegato, disponibile anche al banco di accoglienza e sul sito internet;
- ♦ rispondendo ai questionari ed alle interviste periodicamente proposte, sull'utilizzo e sulla valutazione dei servizi offerti.
- ♦ intervenendo sulla pagina “FACEBOOK” della biblioteca.

5.3. La qualità dei processi

Al fine di garantire una elevata qualità dei servizi definiti e di migliorarne costantemente gli standard, la Biblioteca ha provveduto ad una revisione e riorganizzazione dei suoi processi. Tale riorganizzazione consentirà alla Biblioteca di soddisfare esigenze sempre più ampie e diversificate dei propri Clienti, assicurandone anche un elevato livello qualitativo e prestazionale.



Biblioteca Medica Pinali

Carta dei Servizi

6. Gli impegni

La Biblioteca medica Pinali si impegna a:

- ⇒ mantenere un buon livello di offerta del patrimonio informativo, servendosi anche delle moderne tecnologie di informazione, ed a curarne l'aggiornamento;
- ⇒ rispettare finalità ed interessi del Sistema Bibliotecario di Ateneo;
- ⇒ rispettare leggi, norme e regolamenti;
- ⇒ monitorare i servizi e rendere visibili i risultati;
- ⇒ rispettare, per ciascun servizio fornito, gli standard riportati al paragrafo "I nostri servizi".
- ⇒ cooperare con altre biblioteche e centri di documentazione dell'Ateneo di Padova e con biblioteche esterne per garantire un maggiore accesso all'informazione;
- ⇒ curare la preparazione del personale;
- ⇒ mantenere elevati livelli di cortesia, disponibilità e competenza.

7. I nostri servizi

SERVIZIO (*)	REFERENTE TELEFONO E-MAIL (**)	STANDARD
Informazioni, orientamento, prima assistenza. Attività svolta per garantire a tutti il migliore utilizzo dei servizi Bibliotecari.	Federica Nalesso (+39) 049 821 8865 federica.nalesso@unipd.it	Assistenza costante durante l'intero orario di apertura, con personale professionale in turnazione.
Consultazione in sede Consultazione in sede del materiale bibliografico posseduto.	Federica Nalesso (+39) 049 821 8870 federica.nalesso@unipd.it	<ul style="list-style-type: none">• Rendere disponibili a scaffale aperto le monografie e i periodici acquisiti dal 1990, e rendere noto quali pubblicazioni sono assenti per prestito esterno o per rilegatura• Disponibilità, entro 5 gg. lavorativi, del materiale ubicato c/o NAL.
Prestito locale (*) <ul style="list-style-type: none">• Prestito ordinario: consente di ricevere i documenti ammessi al prestito per un periodo di tempo stabilito nel regolamento della Biblioteca.• Prestito notturno e festivo: consente di ricevere in prestito, durante i periodi di chiusura della Biblioteca, i documenti di consultazione che normalmente non sono ammessi al prestito esterno.	Federica Nalesso (+39) 049 821 8870 federica.nalesso@unipd.it	<ul style="list-style-type: none">• Disponibilità, in tempo reale, di tutto il materiale catalogato e rientrante tra quello ammesso al prestito.• Disponibilità, in tempo reale, di tutto il materiale catalogato e rientrante tra quello ammesso al prestito notturno e festivo.



Biblioteca Medica Pinali

Carta dei Servizi

SERVIZIO (*)	REFERENTE TELEFONO E-MAIL (**)	STANDARD
<p>Prestito interbibliotecario in uscita (ILL out) (*)</p> <p>Prestito, a biblioteche extra Ateneo (escluse quelle di Padova), di libri posseduti dalla Biblioteca medica Pinali. Per la richiesta di libri non posseduti dalla Biblioteca medica Pinali (ILL in), il servizio viene svolto direttamente da UCPI. (Servizio a pagamento)</p>	<p>Monica Ruzzon (+39) 049 821 8874 pinali.moderna@unipd.it</p>	<p>Ricerca della monografia e suo inoltro, o risposta di eventuale non disponibilità, all'Ufficio Centrale Prestito InterBibliotecario (UCPI) entro 3 giorni lavorativi.</p>
<p>Fornitura Documenti in uscita (Document Delivery out) (*)</p> <p>Fornitura, in copia, di documenti posseduti dalla Biblioteca medica Pinali, nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore. È rivolto a biblioteche dell'Ateneo, a biblioteche accademiche e di altri enti no-profit. (Servizio in scambio oppure con rimborso spese).</p>	<p>Monica Ruzzon (+ 39) 049 821 8874 dd.pinali@unipd.it</p>	<ul style="list-style-type: none">• Trasmissione di articoli scientifici posseduti dalla Biblioteca: la Biblioteca procede alla verifica entro 24 ore dalla richiesta formale del Cliente; trasmissione dell'articolo entro 3 giorni lavorativi dalla data di conferma corredata, se del caso, dalla prova di versamento del rimborso spese;• Procedure urgenti: attivazione della trasmissione entro 1 giorno lavorativo.
<p>Fornitura Documenti in entrata (Document Delivery in) (*)</p> <p>Fornitura di documenti, nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore, reperiti dalla Biblioteca presso altre biblioteche. È rivolto ai Clienti istituzionali dell' Ateneo (Servizio con rimborso spese)</p>	<p>Monica Ruzzon (+ 39) 049 821 8874 dd.pinali@unipd.it</p>	<ul style="list-style-type: none">• Richieste di articoli scientifici all'esterno: la Biblioteca procede alla verifica e prende contatto con i detentori della documentazione entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta formale del Cliente; messa a disposizione dell'articolo entro 24 ore dalla ricezione.• Procedure urgenti: attivazione delle richiesta entro 1 giorno lavorativo.
<p>Consulenza Bibliografica (Reference) (*)</p> <p>Ricerca assistita di bibliografia medica e medico-legale, tramite utilizzo di banche dati specialistiche, e indirizzamento al documento. (Servizio a pagamento)</p>	<p>Rosalinda Russo (+39) 49 821 8873 ricerca.pinali@unipd.it</p>	<ul style="list-style-type: none">• Produrre bibliografia sufficiente in rapporto all'argomento biomedico e/o medico-legale oggetto della ricerca, nell'80% dei casi.• Rispetto dei tempi di prenotazione, nel caso il Cliente l'abbia richiesta• Invio della bibliografia entro 6 giorni lavorativi nell'80% dei casi



Biblioteca Medica Pinali

Carta dei Servizi

SERVIZIO (*)	REFERENTE TELEFONO E-MAIL (**)	STANDARD
Social networking Blog Pinali: selezione di news Pinali podcast: selezione di filmati da fonti certificate	Giorgio Bertin +39 49 821 88 81 giorgio.bertin@unipd.it	<ul style="list-style-type: none">• Garantire la selezione dell'informazione in siti autorevoli e aggiornati
Corsi di istruzione sulle risorse informative del Polo di Medicina Corsi di formazione sull' <i>information literacy</i> in ambito biomedico: banche dati, WEB in medicina, strumenti citazionali ... È rivolto ai Clienti istituzionali dell' Ateneo	Lisa Dainese (+39) 49 821 8875 lisa.dainese@unipd.it	<ul style="list-style-type: none">• Almeno 12 eventi all'anno.• Rispetto dei calendari e dei contenuti dell'offerta formativa.
Servizio di Riproduzione e stampa appaltato Il servizio è in modalità self-service per la riproduzione, ad esclusione dei volumi in cattivo stato di conservazione, ed è erogato a tutti i tipi di utente. Deve essere effettuato nel rispetto della normativa sul diritto d'autore. (Servizio a pagamento)	Emanuele Colella (+39) 049 821 8884 emanuele.colella@unipd.it	<ul style="list-style-type: none">• Disponibilità costante in modalità self service durante tutto l'orario di apertura.
Servizio di riproduzione digitale con operatore Riproduzione digitale di documenti cartacei su supporto magnetico o via e-mail	Alessandro Magagnin (+39) 049 821 8890 alessandro.magagnin@unipd.it	<ul style="list-style-type: none">• Disponibilità con operatore su appuntamento.



Biblioteca Medica Pinali

Carta dei Servizi

SERVIZIO (*)	REFERENTE TELEFONO E-MAIL (**)	STANDARD
<p>Servizio acquisizione risorse bibliografiche per i dipartimenti di medicina e chirurgia</p> <p>Monografie</p> <p>Selezione dei fornitori, acquisizione e gestione secondo gli standard dello SBA</p>	<p>Lucia Santinello (+39) 049 821 2354 monografie- medicina@cab.unipd.it</p>	<ul style="list-style-type: none">• Inoltro dell'80% degli ordini entro 3 gg lavorativi; gli ordini che necessitano di approfondimento o sono privi di autorizzazione saranno inoltrati entro 3 gg lavorativi dal loro completamento.• Messa a disposizione dell'80% dei libri entro 3 gg lavorativi
<p>Periodici e risorse elettroniche</p> <p>Gestione abbonamenti secondo gli standard dello SBA; gestione delle licenze d'uso per le risorse elettroniche locali</p>	<p>Anna Celegghin (+39) 049 821 8883 anna.celegghin@unipd.it</p>	<ul style="list-style-type: none">• Rinnovo degli abbonamenti entro le scadenze CAB per l'appalto; entro il mese di ottobre per quelli diretti; a scadenza della licenza d'uso per le risorse elettroniche• Avvio dei nuovi abbonamenti entro le scadenze CAB per l'appalto; entro 3 gg per quelli diretti• Disponibilità dell'80% dei fascicoli entro 5 gg lavorativi dall'arrivo

(*) **Modalità per l'erogazione dei servizi e costi per quelli a pagamento sono riportati nel Regolamento, consultabile presso l'area di accoglienza della Biblioteca o sul web all'indirizzo <http://pinali.cab.unipd.it>**

(**) informazioni da verificare con quelle disponibili sul sito internet della Biblioteca – <http://pinali.cab.unipd.it>



Biblioteca Medica Pinali

Carta dei Servizi

8. I servizi per alcune categorie di Clienti

I servizi della Biblioteca medica Pinali sono rivolti prioritariamente a supporto della ricerca medica e della didattica che si svolgono *nei Dipartimenti*.

Gli utenti esterni che intendono utilizzare specifici servizi della Biblioteca (es: ricerca bibliografica, corsi formativi di istruzione sull'uso delle risorse informative) possono utilizzare procedure facilitate secondo indicazioni espresse con apposita convenzione approvata dagli organi competenti.

9. I diritti e i doveri del Cliente

I regolamenti che stabiliscono le modalità per il corretto funzionamento della Biblioteca fissano anche i **diritti dei Clienti** e i doveri della Biblioteca stessa. Altri diritti sono definiti a livello di organizzazione. Si vogliono inoltre richiamare anche i **doveri dei Clienti**, che derivano dai principi ai quali questa "Carta" si ispira e da regole di comportamento civile.

Diritto di essere informato

La Biblioteca deve fornire le informazioni su tempi e modi di erogazione dei servizi forniti dalla Biblioteca stessa. Le informazioni devono essere esaurienti ed espresse in modo semplice e chiaro. Il Cliente ha il diritto di conoscere il nome del suo interlocutore. In caso di informazioni non esaurienti il Cliente ha diritto di accedere ai livelli superiori dell'organizzazione.

Diritto all'accesso ai servizi

I Clienti hanno diritto ad accedere ai servizi nell'orario ufficialmente indicato. Eventuali riduzioni o limitazioni devono essere indicate con anticipo e pubblicate via web e all'esterno della sede.

Diritto alla stabilità del servizio

È diritto dei Clienti di poter fruire dei servizi con continuità e stabilità, compatibilmente con situazioni od obblighi esterni indipendenti dalla Biblioteca.

Diritto di conoscere lo stato del proprio rapporto con la Biblioteca

I Clienti hanno il diritto di ottenere tutte le informazioni relative al proprio rapporto con la Biblioteca, quali ad esempio: eventuali sospensioni o limitazioni nell'accesso ad alcuni servizi.

Diritto di proporre suggerimenti

I Clienti hanno diritto a proporre nuovi acquisti e avanzare suggerimenti sui servizi, cui la Biblioteca deve dare risposte motivate.

Diritto di segnalare non conformità o disservizi

I Clienti possono presentare reclami per iscritto utilizzando sia l'apposito modulo presente in accoglienza e sul sito della Biblioteca che utilizzando strumenti informatici disponibili sul sito della Biblioteca, cui la biblioteca deve dare risposta motivata.



Biblioteca Medica Pinali

Carta dei Servizi

Dovere del rispetto per l'istituzione

Il Cliente è tenuto al rispetto delle norme, dei regolamenti e delle finalità della Biblioteca; si impegna a non forzare, per interessi personali o contingenti, i limiti che l'istituzione pone per espletare nel tempo Vision e Mission.

Dovere di rispetto verso gli altri Clienti

Il Cliente è invitato a rispettare il desiderio degli altri Clienti di avvalersi dei servizi informativi in un ambiente gradevole e accogliente, perciò evita toni, modi e azioni che possano sottrarre agli altri il piacere della lettura.

Dovere di rispetto delle regole e delle finalità della rete internet per studio e ricerca

Il Cliente può avvalersi dell'infrastruttura di rete della ricerca (rete GARR) alle condizioni indicate dalla Biblioteca, per scopi leciti e motivazioni di natura didattico – scientifica; l'uso della rete deve essere improntato a comportamenti eticamente corretti e trasparenti, rispettosi degli utenti remoti.

Dovere del rispetto per il patrimonio librario della Biblioteca

I beni della Biblioteca affidati temporaneamente al Cliente per fruire dei servizi, devono essere utilizzati con cura e restituiti al personale senza avervi apportato alcun danno.

Dovere di utilizzo responsabile delle strutture ed attrezzature messe a disposizione per la fruizione dei servizi
Ogni attrezzatura, bene o spazio messo a disposizione della Biblioteca deve essere considerato un supporto alla fruizione dei servizi e pertanto usato con senso di responsabilità, nell'interesse attuale e futuro di tutti i Clienti.

Il Cliente è tenuto a informarsi sull'uso corretto delle attrezzature, a non danneggiarle, a non lasciarle in condizioni che ne possano determinare furto o incuria, in modo tale da non impedirne il successivo utilizzo da parte di altri Clienti.

10. Approvazione e modifiche della Carta dei Servizi

La presente carta dei servizi viene approvata dall'Organo collegiale della Biblioteca, che può delegare il Direttore ad apportarvi le modifiche dettate dall'evoluzione dei servizi. Annualmente viene revisionata e, qualora se ne ravvisi la necessità, viene modificata dallo stesso Organo collegiale.

Padova, 29 agosto 2013