



# Carta dei servizi della Biblioteca della Scuola Normale Superiore

---

## Sommario

Identificazione della istituzione.....	3
Principi di erogazione dei servizi .....	3
Erogazione dei servizi .....	3
Accessibilità .....	3
Partecipazione, trasparenza e comunicazione .....	3
Qualità dei servizi .....	4
Diritto alla riservatezza .....	4
Formazione professionale .....	4
Sicurezza .....	4
Strumenti per l'erogazione dei servizi.....	5
Sedi.....	5
Raccolte documentarie e loro organizzazione.....	5
Personale .....	6
Dotazioni hardware e software.....	6
Cooperazione interbibliotecaria .....	6
Servizi.....	6
Ammisione alla Biblioteca .....	6
Accoglienza, orientamento e assistenza all'uso della Biblioteca e dei suoi servizi, informazione bibliografica .....	7
Consultazione in sede e riserva del materiale consultato .....	7
Distribuzione di materiale non disponibile in libero accesso o depositato fuori sede e prestito in sala di lettura .....	7
Prestito locale .....	8
Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti in copia.....	8

Riproduzioni.....	8
Acquisizione di materiale bibliografico .....	9
Servizi telematici e multimediali.....	9
Impegni degli utenti.....	9
Gestione di reclami, lamentele e suggerimenti.....	10

## Identificazione della istituzione

Biblioteca della Scuola Normale Superiore

Sede Pal. Carovana/Gherardesca Piazza dei Cavalieri, 7 56126 Pisa - Italia tel. +39 (0)50509020 <a href="http://biblio.sns.it/">http://biblio.sns.it/</a>	Sede Pal. del Capitano Piazza del Castelletto, 20 56126 Pisa - Italia tel. +39 (0)50 509700 <a href="http://biblio.sns.it/">http://biblio.sns.it/</a>	Sede Pal. della Canonica Piazza dei Cavalieri, 8 56126 Pisa – Italia tel. +39 (0)50 508101 <a href="http://biblio.sns.it/">http://biblio.sns.it/</a>	Sede di Firenze Palazzo Vigni Via di San Niccolò 93 50125 Firenze - Italia tel. +39 055 509827 <a href="http://biblio.sns.it/">http://biblio.sns.it/</a>
--	---	--	---

## Principi di erogazione dei servizi

### Erogazione dei servizi

- L'accesso ai servizi è garantito a tutti gli aventi diritto, in base a quanto stabilito dal vigente Disciplinare del Centro Biblioteca
- La Biblioteca della Scuola Normale Superiore, nell'erogazione dei servizi, si impegna al rispetto dei diritti degli utenti
- Tutti gli utenti hanno pari dignità e hanno diritto a usufruire in modo tempestivo e accurato dei servizi della Biblioteca, secondo le specifiche modalità previste
- I servizi vengono erogati, nei limiti consentiti dal rispetto delle regole di buon funzionamento e a garanzia dei diritti di tutti gli utenti, ispirandosi al principio della massima disponibilità e collaborazione da parte del personale bibliotecario e al principio della semplificazione delle procedure, rispettando i tempi e le modalità previsti dalla presente Carta dei servizi e dal Disciplinare
- I servizi vengono erogati secondo principi di obiettività, imparzialità, equità, continuità e regolarità. Eventuali variazioni o interruzioni nell'erogazione dei servizi saranno comunicate tempestivamente; la Biblioteca garantisce il massimo impegno per la riduzione del disagio e la ripresa dei servizi.

### Accessibilità

- La Biblioteca della Scuola Normale Superiore effettua orari di apertura ampi e adeguati alle esigenze della comunità servita. Ogni eventuale variazione di orario viene tempestivamente e ampiamente comunicata al pubblico
- La biblioteca si impegna, compatibilmente con la struttura fisica degli edifici in cui è ubicata, a eliminare o comunque ridurre al minimo le barriere architettoniche.

### Partecipazione, trasparenza e comunicazione

- I servizi sono improntati alla chiarezza e alla comprensibilità. La Biblioteca della Scuola Normale Superiore si impegna a usare un linguaggio accessibile a tutti gli utenti

- La Biblioteca della Scuola Normale Superiore si impegna a garantire un'informazione completa e aggiornata sui servizi offerti e sulle modalità di erogazione, attraverso una pluralità di mezzi (segnaletica, avvisi, sito web, posta elettronica, canali social)
- La Biblioteca della Scuola Normale Superiore si impegna a favorire l'interazione tra utenti e personale bibliotecario e a garantire la partecipazione degli utenti al processo di sviluppo e miglioramento dei servizi. A questo fine sul sito web della Biblioteca, nella pagina "Contatti", è disponibile l'elenco del personale con tutti i riferimenti che consentono all'utente di orientare le proprie richieste
- I rapporti tra utenti e personale bibliotecario si fondano su cortesia e reciproco rispetto
- In tutti i rapporti con gli utenti il personale bibliotecario è tenuto a qualificarsi, a richiesta, con nome e cognome, anche attraverso l'uso del badge
- La Biblioteca della Scuola Normale Superiore garantisce a ciascun utente l'accesso alle informazioni che lo riguardano e allo stato di avanzamento delle proprie richieste
- Saranno resi disponibili uno o più recapiti telefonici e un indirizzo di posta elettronica dedicati al contatto con gli utenti.

## Qualità dei servizi

- La Biblioteca della Scuola Normale Superiore si impegna a rendere la fruizione dei servizi semplice ed efficace. Le procedure non dovranno comportare inutile dispendio di tempo per l'utente, e saranno soggette a verifica periodica
- La Biblioteca della Scuola Normale Superiore garantisce il massimo impegno per il raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, elaborando piani per il miglioramento della qualità dei servizi. Si impegna inoltre a ricercare tutte le soluzioni tecnologiche e organizzative necessarie alla migliore fruizione dei servizi
- Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e le possibilità di ulteriori miglioramenti, per ciascun servizio si svolgono periodiche verifiche relative a qualità ed efficacia. I risultati di tali verifiche saranno resi pubblici.

## Diritto alla riservatezza

- La Biblioteca della Scuola Normale Superiore si impegna a utilizzare i dati personali degli utenti solo per la gestione dei servizi e nel rispetto della normativa vigente per la tutela della privacy.

## Formazione professionale

- La Biblioteca della Scuola Normale Superiore favorisce il costante aggiornamento delle conoscenze e competenze del personale attraverso la frequenza di corsi di formazione.

## Sicurezza

- La Biblioteca della Scuola Normale Superiore adempie agli obblighi di legge previsti dall'attuale quadro normativo in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro (D.lgs. 81/2008), e promuove la cultura della sicurezza e salute per tutte le componenti che operano al suo interno.

## Strumenti per l'erogazione dei servizi

### Sedi

La Biblioteca ha una localizzazione facilmente raggiungibile e le sue sedi sono facilmente riconoscibili. Gli edifici in cui ha sede sono forniti di arredi, attrezzature, segnaletica e tecnologie adeguate. Gli ambienti sono puliti, confortevoli, accoglienti, funzionali. Igiene e sicurezza dei locali sono costantemente controllati. Gli spazi destinati a ospitare sale di lettura, servizi al pubblico, raccolte librarie, uffici e deposito librario sono adeguati alle esigenze delle collezioni, degli utenti e dei bibliotecari.

### Raccolte documentarie e loro organizzazione

La tipologia delle raccolte documentarie possedute, le modalità e i criteri del loro sviluppo, le politiche di conservazione e di scarto, nonché le tecniche di ordinamento e catalogazione sono definite in rapporto alle concrete finalità di servizio.

La politica seguita nello sviluppo delle collezioni presso la Biblioteca della Scuola Normale Superiore mira a:

- assicurare la presenza degli strumenti indispensabili per l'informazione e la ricerca generale, specialistica e interdisciplinare
- assicurare l'aggiornamento della letteratura specialistica con particolare riferimento all'attività didattica e di ricerca della Scuola
- garantire la funzione "archivistica" della Biblioteca attraverso la conservazione delle pubblicazioni che documentino la vita istituzionale e scientifica della Scuola e delle raccolte acquisite come donazioni o lasciti.

I criteri seguiti sono quelli di normale riferimento nella letteratura professionale sull'argomento: qualità dell'opera; rilevanza rispetto alle esigenze correnti e alle collezioni della Biblioteca; costo (anche se non quale elemento prioritario di scelta); presenza o meno dell'opera presso le altre biblioteche cittadine. Quest'ultimo criterio, già sistematicamente applicato per i periodici a stampa, viene quando possibile applicato anche alle monografie e alle collane editoriali.

Gli stessi principi, con le differenze derivanti dalla diversa tipologia, si applicano alle pubblicazioni elettroniche.

Al fine di garantire la qualità del profilo delle collezioni è inoltre prevista la periodica manutenzione delle raccolte, anche attraverso la deselezione del materiale librario ritenuto obsoleto o non più pertinente. Tale attività può risolversi nell'invio della copia in deposito o nello scarto *tout court*.

A eccezione della vasta raccolta di edizioni antiche e rare, di manoscritti, di raccolte di opuscoli ed estratti appartenenti a biblioteche private, di microformati e di documenti su supporto digitale, la Biblioteca è organizzata a scaffale aperto, al fine di garantire agli utenti la possibilità di muoversi con la massima libertà tra le collezioni e di accedere direttamente alle pubblicazioni di loro interesse.

Il materiale è per la maggior parte collocato a scaffale in base a uno schema di classificazione interno o, limitatamente alle collezioni scientifiche, alla Classificazione Decimale Dewey.

## Personale

I bibliotecari operano nel rispetto dei principi della deontologia professionale e degli standard tecnici fissati dai competenti organismi nazionali e internazionali, sulla base degli obiettivi e delle risorse forniti dalla Scuola Normale Superiore.

Il personale è dotato di adeguata preparazione professionale. L'aggiornamento professionale viene perseguito sia attraverso interventi organici e regolari, sia attraverso l'iniziativa personale del singolo bibliotecario.

## Dotazioni hardware e software

Le dotazioni hardware e software sono adeguate alle esigenze della Biblioteca e dei suoi utenti. Le attrezzature a disposizione di bibliotecari e utenti e gli applicativi utilizzati per l'erogazione dei servizi sono mantenuti in ordine e in funzione, e garantiscono il regolare svolgimento di tutte le attività previste.

## Cooperazione interbibliotecaria

La Biblioteca della Scuola Normale Superiore favorisce la cooperazione interbibliotecaria in tutti gli ambiti in cui ciò sia possibile, al fine di garantire servizi adeguati per i propri utenti, di ottimizzare l'uso delle risorse umane ed economiche e di ridurre gli sprechi.

## Servizi

La Biblioteca della Scuola Normale Superiore eroga i seguenti servizi:

- ammissione alla Biblioteca
- accoglienza, orientamento e assistenza all'uso della Biblioteca e dei suoi servizi, informazione bibliografica
- consultazione in sede e riserva del materiale consultato
- distribuzione di materiale non disponibile in libero accesso o depositato fuori sede e prestito in sala di lettura
- prestito locale
- prestito interbibliotecario e fornitura di documenti in copia
- riproduzioni
- acquisizione di materiale bibliografico
- servizi telematici e multimediali.

Eventuali sospensioni dei servizi vengono segnalate tempestivamente sia sul sito web della Biblioteca che presso le postazioni di Primo Accesso.

## Ammissione alla Biblioteca

Il servizio di ammissione viene erogato da remoto tutti i giorni dal lunedì al venerdì.

Sulla base di motivate esigenze possono essere rilasciati permessi di accesso temporanei a chi non è in possesso della tessera di ammissione.

Le norme che regolano l'ammissione sono contenute nel Disciplinare della Biblioteca.

## Accoglienza, orientamento e assistenza all'uso della Biblioteca e dei suoi servizi, informazione bibliografica

Nell'ambito del servizio di Accoglienza, orientamento e assistenza all'uso della Biblioteca e dei suoi servizi, gli operatori addetti al Primo Accesso rispondono in tempo reale a richieste relative a:

- dislocazione per edifici del materiale bibliografico
- ubicazione dei vari servizi della Biblioteca
- ubicazione dei vari uffici della Biblioteca
- orari di apertura
- personale addetto ai vari servizi
- informazioni bibliografiche di base.

Presso le postazioni di Primo Accesso, attive durante tutto l'orario di apertura della Biblioteca, le informazioni vengono fornite in tempo reale.

Per richieste di informazioni bibliografiche più complesse, relative alle collezioni e alle risorse elettroniche sia locali che remote, gli addetti al Primo Accesso fanno invece riferimento al referente del settore.

Le informazioni bibliografiche più complesse vengono fornite preferibilmente su appuntamento.

Tutte le informazioni necessarie all'orientamento dell'utente nell'uso dei servizi sono disponibili sul sito web della Biblioteca.

I documenti posseduti o resi accessibili sono ricercabili attraverso l'OPAC o gli altri strumenti predisposti dalla Biblioteca. La ricerca consente di individuare e localizzare le diverse tipologie di documenti e di ottenere informazioni su presenza a scaffale, status di ammissione o esclusione dal prestito, accessibilità online, etc.

## Consultazione in sede e riserva del materiale consultato

La quasi totalità dei volumi è disponibile a scaffale aperto, è collocata per disciplina e argomento ed è consultabile direttamente.

La Biblioteca mette a disposizione degli utenti, tramite il proprio sito web e fisicamente all'ingresso di ogni settore, l'elenco delle collocazioni e delle corrispondenti localizzazioni, al fine di facilitare il reperimento dei documenti.

Gli utenti possono richiedere che il materiale consultato venga tenuto in riserva presso il settore di appartenenza, secondo quanto previsto dal Disciplinare.

Presso le postazioni dislocate nei locali della Biblioteca e della Scuola è inoltre possibile la consultazione diretta delle risorse elettroniche in rete.

## Distribuzione di materiale non disponibile in libero accesso o depositato fuori sede e prestito in sala di lettura

La distribuzione del materiale non in libero accesso viene effettuata secondo le seguenti modalità:

### 1. Documenti conservati presso la sede del Palazzo del Capitano

La richiesta va effettuata con almeno un giorno di anticipo attraverso il catalogo SEARCH. Quando il materiale è pronto per la consultazione, l'utente riceve un messaggio di posta elettronica con l'indicazione delle modalità per il ritiro dei documenti richiesti.

I libri antichi e rari vengono consultati nell'apposita Sala di lettura.

## **2. Documenti conservati nel Deposito librario**

Vengono effettuate due distribuzioni a settimana. La richiesta va effettuata con almeno un giorno di anticipo attraverso il catalogo SEARCH. Quando il materiale è pronto per la consultazione, l'utente riceve un messaggio di posta elettronica con l'indicazione delle modalità per il ritiro dei documenti richiesti.

## **3. Manoscritti**

L'accesso ai manoscritti (cartacei e digitalizzati) deve essere espressamente autorizzato dal Bibliotecario della Scuola Normale Superiore o da un suo delegato. Anche per questa tipologia di materiale la richiesta di consultazione deve essere presentata con almeno un giorno di anticipo.

## **Prestito locale**

Il servizio di prestito locale è regolato dal Disciplinare della Biblioteca, e viene erogato dagli addetti al Primo Accesso in tempo reale.

Il servizio si svolge in tutte le sedi della Biblioteca, secondo gli orari indicati sul sito web. La ricevuta del prestito, così come quella della restituzione, viene inviata in automatico per posta elettronica.

La Biblioteca garantisce, attraverso l'invio di un messaggio di posta elettronica, un servizio di promemoria per i prestiti in scadenza e un servizio di solleciti per gli utenti con prestiti scaduti.

Prima della scadenza, i prestiti possono essere rinnovati autonomamente dagli utenti tramite il catalogo SEARCH, purché il libro non sia stato prenotato.

Il servizio di prenotazione dei libri in prestito è riservato agli utenti interni.

## **Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti in copia**

La Biblioteca della Scuola Normale Superiore fornisce propri materiali in prestito o in copia su richiesta di altre biblioteche (e per i manoscritti anche su richiesta diretta di utenti privati) e procura agli utenti interni della Scuola materiali in prestito o in copia provenienti da altre biblioteche.

Tutte le richieste, sia in entrata che in uscita, devono essere inoltrate da remoto, secondo modalità dettagliate sul sito web della Biblioteca.

Il servizio non è attivo nell'ambito del sistema universitario pisano (Università di Pisa e Scuola Superiore S. Anna).

## **Riproduzioni**

Presso le diverse sedi della Biblioteca sono disponibili apparecchiature multifunzione in self service, utilizzabili tramite apposita tessera magnetica. Il servizio è attivo durante tutto l'orario di apertura della Biblioteca.

Da ogni postazione con accesso a internet è inoltre possibile lanciare stampe a pagamento di documenti in formato elettronico.

Presso la sede del Palazzo del Capitano è disponibile un lettore-scanner per la riproduzione digitale di microfilm e microfiche, in formato JPEG, PDF o TIFF.

## Acquisizione di materiale bibliografico

Tutti gli utenti della Biblioteca possono formulare proposte di acquisizione di materiale bibliografico tramite un apposito modulo reso disponibile sul sito web e sul catalogo. Le proposte vengono vagilate dai bibliotecari e dai referenti scientifici individuati all'interno della Scuola.

La scelta delle modalità di acquisizione del materiale bibliografico si basa su valutazioni che, pur tenendo conto dei vincoli amministrativi che regolano la fornitura di beni, rispondono all'esigenza di garantire un servizio tempestivo e di qualità.

Le diverse fasi dell'iter del libro sono tracciate in modo trasparente nel catalogo della Biblioteca, dal momento in cui la proposta viene inserita come "in acquisto", all'arrivo del libro in Biblioteca, fino alla sua classificazione e collocazione. In ciascuno di questi momenti l'utente che desideri maggiori informazioni può contattare l'Ufficio acquisti.

## Servizi telematici e multimediali

La Biblioteca dispone di un sito web contenente informazioni sui servizi, l'organizzazione della Biblioteca, gli indirizzi, gli orari e le persone da contattare, nonché i link agli strumenti per la ricerca bibliografica e per l'accesso alle risorse elettroniche.

Il catalogo della Biblioteca è completamente automatizzato.

La Biblioteca cura l'integrazione delle raccolte cartacee con la documentazione elettronica, accessibile localmente o via internet.

Le risorse elettroniche vengono rese disponibili, salvo casi particolari, da tutte le postazioni interne alla Scuola Normale tramite il riconoscimento degli indirizzi IP. Per gli utenti dotati di credenziali di ateneo l'accesso è possibile anche da postazioni esterne alla Scuola, tramite il servizio VPN.

L'accesso alle risorse elettroniche comporta il rispetto delle clausole contrattuali previste dalle licenze d'uso e, in ogni caso, della normativa sul diritto d'autore.

Gli utenti della Biblioteca possono avvalersi dell'accesso alla rete wi-fi della Scuola Normale Superiore.

## Impegni degli utenti

Gli utenti sono tenuti:

- al rispetto di quanto previsto dalla presente Carta dei servizi e dal Disciplinare della Biblioteca
- a comunicare tempestivamente tutte le informazioni necessarie ad aggiornare la propria scheda personale, a rispettare i tempi per la riconsegna del materiale avuto in prestito, a rispondere ai solleciti e ad attenersi alle norme di comportamento previste. Sono inoltre tenuti a rispettare i diritti degli altri utenti, osservando il silenzio nelle sale di studio, non usando i telefoni cellulari, non danneggiando i documenti, gli arredi e le attrezature della Biblioteca
- a esibire, su richiesta, un documento che comprovi la loro identità e l'appartenenza alle categorie ammesse al servizio.

## Gestione di reclami, lamentele e suggerimenti

La Biblioteca della Scuola Normale Superiore si impegna a rispondere tempestivamente, e comunque non oltre 15 giorni dalla data di ricezione, alle richieste o ai reclami presentati dagli utenti, indicando nella risposta le soluzioni adottate e i tempi previsti, o chiarendo i motivi per cui non è possibile esaudire le richieste presentate.

Reclami, suggerimenti o segnalazioni di problemi possono essere presentati a voce o per iscritto agli indirizzi reperibili sul sito web della Biblioteca nella pagina “Contatti”. Non sono presi in considerazione reclami anonimi.