CARTA DEI SERVIZI DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO

La Carta dei Servizi descrive le modalità di erogazione e di fruizione dei Servizi bibliotecari allo scopo di favorire e rafforzare le interrelazioni tra le articolazioni del Sistema bibliotecario di Ateneo e i propri utenti.

Essa viene periodicamente revisionata e aggiornata.

La Carta dei Servizi si basa e favorisce l'attuazione della visione, missione e valori del Sistema bibliotecario (punti 1.1, 1.2,1.3). Si ispira ai principi enunciati nello Statuto dell'Università degli studi di Chieti - Pescara e nel Regolamento del Sistema bibliotecario di Ateneo emanato con D.R. n.690 del 29 ottobre 2013 e fa riferimento alle idee guida contenute in:

- Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri 27.01.1994 *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*
- Decreto Ministro per la Funzione pubblica 28.11.2000 *Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni*
- Direttiva Presidenza del Consiglio dei Ministri Dipartimento della Funzione pubblica 24.03.2004 *Misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle Pubbliche Amministrazioni*
- Direttiva Presidenza del Consiglio dei Ministri Dipartimento della Funzione pubblica 24.03.2004 *Rilevazione della qualità percepita dai cittadini*
- Direttiva Ministro per le Riforme e le innovazioni nella pubblica amministrazione 20.12.2006 *Per una pubblica amministrazione di qualità*
- Legge 7.06.2000, n. 150 *Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.*

1.1 Visione

Essere il punto di riferimento per soddisfare le esigenze informative della comunità universitaria di Chieti - Pescara attraverso una rete coordinata di servizi di back office e front office che perseguono la stessa missione attraverso obiettivi comuni e specifici per ciascun Servizio.

1.2 Missione

In coerenza con gli obiettivi di eccellenza dell'Università degli studi di Chieti-Pescara le strutture del Sistema bibliotecario (punto 1.4.1) si impegnano a

- promuovere e diffondere la conoscenza tecnico-scientifica
- fornire servizi di supporto qualificati alla didattica e alla ricerca rispondendo alle esigenze informative della comunità accademica, professionale, delle istituzioni culturali, delle pubbliche amministrazioni, degli enti ed imprese che abbiano rapporti di collaborazione formalizzati con l'Ateneo;

- aggiornare il patrimonio bibliografico dell'Università attraverso la selezione, l'acquisizione, la catalogazione, l'organizzazione, la fruibilità e la messa a disposizione dell' informazione in ogni formato con tempestività ed efficacia
- promuovere l''utilizzo ottimale delle risorse informative e dei servizi connessi
- rendere disponibile il Personale professionalmente competente in un contesto accogliente e tecnologicamente evoluto
- valorizzare il patrimonio di conoscenze dell'Ateneo
- integrare i Servizi e la cooperazione tra le strutture dell'Ateneo, i Poli con i Sistemi bibliotecari nazionali e internazionali, e altri Enti e Associazioni di ambito affine.

1.4 Organizzazione, strutture, personale e utenti

I Servizi bibliotecari dell'Università degli studi di Chieti - Pescara sono organizzati nel Sistema bibliotecario di Ateneo, istituito nel 2013, e costituiscono un insieme integrato e coordinato che opera nel rispetto della razionalizzazione delle risorse documentarie, finanziarie ed umane per fornire servizi efficaci di supporto alla didattica e alla ricerca scientifica.

1.4.1 Le strutture

Nel Sistema bibliotecario i servizi sono erogati da:

- Biblioteca Medico Scientifica –Chieti
- Biblioteca "Ettore Paratore" – Chieti
- Biblioteca Unificata del Polo Bibliotecario di Pescara

1.4.2 Il Personale

Il personale del Sistema bibliotecario è Personale bibliotecario con professionalità specifica, ma include anche ogni altro operatore con professionalità differente attraverso il quale viene erogato un Servizio da parte delle biblioteche.

1.4.3 Gli utenti

Sono utenti del Sistema bibliotecario:

- Studenti iscritti ai corsi di laurea e di diploma universitario (vecchio ordinamento)
- Studenti iscritti ai corsi di laurea di 1. e 2. livello
- Studenti iscritti a master universitari di 1. e 2. livello
- Studenti iscritti alle scuole di specializzazione e ai corsi di perfezionamento
- Studenti iscritti a Corsi Singoli
- Studenti iscritti ai dottorati di ricerca con sede amministrativa presso l'Università degli studi di Chieti - Pescara
- Titolari di assegni di ricerca dell'Ateneo
- Studenti titolari di borse di studio (Erasmus)
- Docenti Ordinari, Associati e Ricercatori
- Docenti a contratto titolari di un corso completo
- Cultori delle materia
- Personale tecnico-amministrativo di ruolo o con contratto a tempo determinato;

gli utenti non istituzionali autorizzati non rientranti nella categoria precedente, quali:

- Laureati dell'Università degli studi di Chieti - Pescara
- Docenti, studenti , il personale tecnico amministrativo di altri atenei convenzionati con l'Università degli studi di Chieti - Pescara

- Visiting Professors
- Persone appartenenti ad istituzioni, enti o imprese che abbiano rapporti di collaborazione formalizzati con l'Università degli studi di Chieti-Pescara
- Studenti e Docenti di altre Università italiane e straniere che ne facciano richiesta scritta
- Persone, non appartenenti alle altre tipologie di utenti non istituzionali, che per motivate ragioni di studio abbiano necessità di utilizzare le biblioteche e i loro servizi.

Apposite Convenzioni regolano i diritti di utenti appartenenti agli Enti Convenzionati con l'Ateneo

per i Servizi delle Biblioteche del Sistema Bibliotecario.

1.5 Principi generali di erogazione dei servizi

Le strutture e il Personale del Sistema bibliotecario si impegnano a:

- erogare i Servizi nel rispetto dell'uguaglianza dei diritti degli utenti, della massima disponibilità e collaborazione, della semplificazione delle procedure, in modo idoneo a raggiungere efficienza ed efficacia anche elaborando piani per il miglioramento della qualità dei servizi stessi;

a tal fine vengono ricercate tutte le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali idonee a facilitare il contatto tra l'utente e i servizi;

- assicurare i Servizi, nell'ambito delle modalità stabilite, con continuità e regolarità; eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione vengono comunicate agli utenti in modo chiaro e tempestivo, garantendo il massimo impegno per la riduzione del disagio e la ripresa dei servizi stessi;

- promuovere e pubblicizzare tutte le opportunità offerte agli utenti e le modalità di erogazione dei Servizi garantendo trasparenza e aggiornamento delle informazioni attraverso i siti web istituzionali e gli avvisi in biblioteca.

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione degli utenti e le possibilità di ulteriori miglioramenti, vengono svolte attività di monitoraggio e misurazione e, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati. I risultati di tali verifiche sono resi pubblici.

È garantita la partecipazione degli utenti allo sviluppo e al miglioramento dei servizi con la predisposizione di appositi strumenti atti a favorire l'interazione tra utenti e personale del Sistema bibliotecario.

2. I NOSTRI SERVIZI

I Servizi erogati dalle biblioteche del Sistema bibliotecario sono:

- Accesso alle collezioni cartacee, ai servizi e orari al pubblico;
- Servizio di lettura e consultazione in sede;
- Servizio di Reference e di Reference Specialistico, orientamento, assistenza e istruzione;
- Servizio di prestito esterno;
- Servizio di prestito interbibliotecario e prestito intra-ateneo (ILL)
- Servizio di Fornitura documenti (DD);
- Servizio di Information Literacy

- Servizio Fotocopie e Riproduzione secondo le norme vigenti in materia di tutela del diritto d'autore
- Proposte acquisizioni (Desiderata)
- Promozione dei servizi bibliotecari

I servizi erogati centralmente dal Sistema bibliotecario sono:

- Sito Web del Sistema bibliotecario
- Catalogo di Ateneo
- Risorse elettroniche
- Banche dati
- Accesso dall'Ateneo
- Accesso dall'esterno della rete dell'Ateneo (servizio Proxy server).

2.1 Accesso alle Collezioni cartacee, ai servizi e orari al pubblico

L'accesso alle biblioteche e ai loro servizi è garantito a tutti coloro che studiano e lavorano all'Università degli studi di Chieti – Pescara (utenti istituzionali) e agli utenti non istituzionali autorizzati. Tra questi ultimi, le persone non appartenenti alle varie tipologie di utenti, che per motivate ragioni di studio abbiano necessità di utilizzare le biblioteche e i loro Servizi, possono essere autorizzate, a seconda delle disposizioni delle singole biblioteche, gratuitamente.

Le richieste di accesso per gli utenti non istituzionali, compresi studenti e i docenti di altre università italiane e straniere, sono fatte per iscritto al Responsabile della Biblioteca

Tutti gli utenti, a richiesta del personale delle biblioteche, sono tenuti a presentare un documento comprovante l'identità e l'appartenenza alle categorie di utenti ammesse ai servizi.

Le biblioteche sono organizzate per garantire la massima fruizione dei documenti. Per raggiungere tale obiettivo si impegnano a:
- facilitare l'accesso alle collezioni documentarie
- consentire la massima circolazione dei documenti
- arricchire la propria collezione;
- acquisire nuova documentazione su molteplici supporti.

Gli orari di apertura al pubblico delle biblioteche e dei servizi sono indicati in apposita pagina nel sito Web del Sistema bibliotecario e nei rispettivi siti web di ogni singola biblioteca.

Possono subire variazioni nei periodi estivi, pasquali e natalizi. In questi periodi dell'anno è consigliabile verificare gli orari di effettiva apertura sul sito Web.

Tutte le biblioteche effettuano un orario di apertura continuato.

I servizi informativi centralizzati (punto 2.10) in rete di Ateneo sono accessibili tutti i giorni della settimana, festività incluse, 24 ore su 24 e per gli utenti istituzionali anche in accesso remoto dal proprio PC attraverso il Servizio proxy server.

2.2 Servizio di lettura e consultazione in sede

Il servizio assicura in modo continuativo durante l'orario di apertura al pubblico la lettura e la consultazione dei documenti (libri, periodici, audiovisivi, ecc.) nei locali della biblioteca.

Il materiale conservato nei depositi o non direttamente disponibile a scaffale, è richiesto attraverso apposito modulo messo a disposizione presso ciascuna biblioteca e da compilarsi a cura degli utenti in ogni sua parte e in maniera leggibile. Il materiale preso o richiesto in lettura viene restituito entro l'orario di chiusura della biblioteca.

Presso le sedi delle Biblioteche sono disponibili postazioni telematiche per la consultazione del catalogo di Ateneo (OPAC) e di risorse elettroniche (periodici e banche dati).

2.3 Servizio di Reference e di Reference specialistico, orientamento, assistenza e istruzione

Il servizio fornisce informazione personalizzata per utilizzare al meglio gli strumenti di ricerca e di informazione posseduti dalle biblioteche o messi a disposizione in rete dal Sistema bibliotecario e organizza l'istruzione necessaria a rendere l'utente il più possibile autonomo nell'uso di tali strumenti.

Le biblioteche del Sistema bibliotecario si impegnano a garantire a tutti gli utenti:

- L'effettiva disponibilità continuativa del servizio di ricerca bibliografica;
- una adeguata disponibilità di strumenti sia cartacei che elettronici per la ricerca di informazioni e di documenti (cataloghi, repertori, enciclopedie, dizionari, atlanti, formulari, banche dati, accesso ad Internet, ecc.) finalizzati alla ricerca bibliografica e documentale nel proprio ambito disciplinare;

- la disponibilità del proprio personale per assistere gli utenti nell'utilizzo degli strumenti della ricerca catalografica, bibliografica e di informazioni utili alla didattica e alla ricerca;

un Servizio di Reference e Reference Specialistico, per:

- ricerche approfondite di livello avanzato sul catalogo della Biblioteca per verificare se esistano libri o documenti su un dato argomento, in consultazione o in prestito;
- ricerche approfondite sui Cataloghi di altre Biblioteche per verificare se altre biblioteche possiedono libri o documenti utili per approfondire uno specifico argomento;
- consulenza per la preparazione di bibliografie, per tesi, ricerche, approfondimenti tematici.

Il Servizio ha tempi di esecuzione immediati ad eccezione delle richieste complesse per le quali i tempi verranno concordati con l'utente.

I Servizio, rivolto ai soli utenti istituzionali, si concentra sull'uso di specifiche fonti o risorse elettroniche specialistiche e sulle strategie di ricerca e di elaborazione delle informazioni.

- **Orientamento, assistenza e istruzione**

  Le biblioteche del Sistema bibliotecario forniscono costantemente orientamento, assistenza e istruzione ai propri utenti per garantire il migliore utilizzo dei Servizi bibliotecari dell'Ateneo.

A tal fine le biblioteche si impegnano a:

- fornire informazioni sulle biblioteche del Sistema bibliotecario, sui servizi erogati da ciascuna e centralmente e sulle relative modalità di utilizzo;
- fornire informazioni e pubblicizzare nuovi servizi e iniziative;

- organizzare periodicamente Corsi di istruzione sull'uso degli strumenti messi a disposizione degli utenti (cataloghi, banche dati specializzate, periodici elettronici, ricerca di informazioni reperibili via Web, ecc.);
- organizzare, su richiesta, visite guidate e tenere incontri per promuovere i servizi offerti, orientare e informare i propri utenti.

2.4 Servizio di prestito esterno

Il Servizio di prestito esterno o a domicilio consente la fruizione dei materiali bibliografici all'esterno delle singole strutture. La fruizione del servizio di ciascuna Biblioteca è assicurata da apposito Regolamento.

Sono esclusi dal prestito esterno:

Tesi, libri antichi, rari e di pregio, enciclopedie, dizionari, glossari, prontuari, raccolte di leggi, libri frequentemente consultati, periodici, libri deteriorati e i documenti che ciascuna biblioteca riterrà opportuno escludere, con apposite disposizioni e indicandone lo stato di non prestabilità nel Catalogo di Ateneo; documenti non ancora regolarmente inventariati e catalogati.

Le opere escluse dal prestito sono di norma identificate come tali nel Catalogo di Ateneo con l'indicazione "documento per sola consultazione interna . Il prestito di un documento può essere rinnovato e prenotato.

L'indicazione delle opere escluse dal prestito è segnalata dalle singole biblioteche che le identificano sul catalogo generale

2.5 Servizio di prestito interbibliotecario (ILL) e prestito intra-ateneo

Il servizio di prestito interbibliotecario (Inter Library Loan - ILL) consente:

- agli utenti di chiedere, attraverso la propria biblioteca di riferimento, libri in prestito che non siano posseduti dalle biblioteche dell'Ateneo ;
- alle biblioteche ed agli enti culturali nazionali di chiedere in prestito il materiale posseduto dalle biblioteche dell'Ateneo.

2.5.1 Prestito intra-ateneo (prestito intersistemico)

- Per facilitare la fruibilità dei servizi è disponibile il (prestito intra-ateneo) o prestito intersistemico. Il Servizio consente all'utente di usufruire, attraverso la propria biblioteca, del prestito di documenti disponibili soltanto presso altre biblioteche dell'Ateneo con sede diversa .
- Viene erogato secondo le modalità che regolano il servizio di prestito interbibliotecario.

2.6 Servizio di fornitura documenti (DD)

Il Servizio di fornitura di documenti (Document Delivery - DD), nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore, consente:

- agli utenti di reperire, attraverso la propria biblioteca di riferimento, articoli o parti di materiali posseduti da biblioteche di altri enti e non disponibili presso le biblioteche dell'Ateneo;

- alle biblioteche ed agli enti culturali nazionali di ricevere copie di parti di documenti posseduti dalla biblioteche dell'Ateneo.

2.7 Servizio di Information Literacy

La Biblioteche di Ateneo organizzano dei Corsi e Seminari sull'uso dei servizi e delle risorse bibliografiche. Le attività formative sono rivolte principalmente agli studenti regolarmente iscritti all'Università degli Studi "G. d'Annunzio"- Polo di Pescara, studenti ospiti nell'ambito di programmi di scambio ufficiali, Collaboratori volontari per i quali l'accesso al servizio venga richiesto dai Docenti, Titolari di assegni di ricerca, Borsisti, Dottorandi, Studenti iscritti a Master e Scuole di specializzazione.

Sono disponibili due tipologie di Corsi: Corsi di Base che riguardano i servizi, le raccolte della biblioteca, singoli aspetti della ricerca bibliografica (uso del catalogo, di una particolare banca dati, ecc.) e Corsi disciplinari avanzati

Obiettivo dei Corsi è fornire le **competenze per imparare autonomamente a localizzare, valutare e utilizzare efficacemente le fonti informative** disponibili in Rete e nel Sistema bibliotecario d'Ateneo, con particolare attenzione alle risorse bibliografiche e alle banche dati utili per la elaborazione della tesi di laurea, e in generale per lo studio e la ricerca.

2.8 Fotocopie e Riproduzione

Le biblioteche del Sistema, nei propri locali garantiscono l'accesso al Servizio di riproduzione e ne stabiliscono le condizioni di utilizzo, con l'obiettivo di uniformare il più possibile le tariffe nel rispetto della normativa sul diritto d'autore (non si può fotocopiare oltre il 15% di ciascun volume o fascicolo di periodico, con l'esclusione delle opere non più presenti nei cataloghi editoriali). Sono escluse in ogni caso dalla riproduzione le opere rare, di pregio o deteriorabili. È consentita esclusivamente la riproduzione del materiale posseduto dalla biblioteca di pertinenza.

2.9 Proposte di acquisizioni

Gli utenti possono formulare proposte di acquisto di libri o di altro materiale di loro interesse non posseduto dalle biblioteche del Sistema mediante modulo di proposta acquisto o Desiderata.

Le proposte di acquisto sono vagliate dai Responsabili delle biblioteche che ne valutano la congruità con l'orientamento scientifico disciplinare della biblioteca e in base alla disponibilità di fondi negli specifici capitoli di spesa. Le richieste accolte vengono inserite negli elenchi degli acquisti e la loro disponibilità o avvenuta ordinazione comunicata sull'OPAC.

Non sarà dato seguito alle richieste di documenti non più reperibili sul mercato editoriale o non conformi alle caratteristiche del patrimonio e delle funzioni della biblioteca. La motivazione viene sempre comunicata al richiedente.

2.10 Servizi informativi centralizzati

Attraverso le attività del Coordinamento servizi bibliotecari, il Sistema bibliotecario offre e assicura i seguenti servizi centrali.

- **sito web,** completamente rinnovato (informazioni sulle risorse, sulle biblioteche, sui servizi, sui punti di accesso ai vari servizi disponibili on-line)
- **catalogo online di Ateneo** (ricerca di documenti e verifica della loro disponibilità
- **Risorse elettroniche e Banche Dati**

2.10.1 Sito Web del Sistema bibliotecario

Consultabile a partire dall'indirizzo http://bibluda.unich.it/bib4/page.php?152 offre un panorama dettagliato di informazioni su tutto ciò che riguarda il Sistema bibliotecario e i servizi erogati centralmente attraverso la rete dell'Ateneo e dalle singole biblioteche.

Continuativamente aggiornato, è supportato da un Help desk online contattabile all'indirizzo f.cudazzo@unich.it.

Alle richieste viene data risposta entro 2 giornate lavorative successive al ricevimento.

2.10.2 Catalogo online di Ateneo

Il servizio consente, attraverso un catalogo unico partecipato da tutte le biblioteche del Sistema, di ricercare i record bibliografici relativi al patrimonio documentario dell'Università di Chieti-Pescara.

Il Catalogo è consultabile a partire dall'indirizzo http://polouda.sebina.it/SebinaOpacChieti/Opac

Si possono effettuare ricerche bibliografiche ed utilizzare in linea anche i servizi collegati.

Il servizio è supportato da istruzioni sull'uso del Catalogo e da un Help desk online. Alle richieste viene data risposta entro 2 giornate lavorative successive al ricevimento.

2.10.3 Risorse elettroniche

La biblioteca digitale dell'Università di Chieti- Pescara, attivata dal 2006 attraverso l'istituzione di un apposito servizio, mette a disposizione periodici elettronici, banche dati e numerose altre risorse utili alla didattica e alla ricerca.

L'accesso a periodici elettronici, banche dati bibliografiche e fattuali non gratuiti e non open accesso è regolato da contratti o licenze d'uso, sottoscritti dall'Università, che stabiliscono gli aventi diritto e gli usi consentiti e impegnano l'Ateneo a vigilare attivamente sul rispetto degli usi e a individuare eventuali abusi. Pertanto, ogni utilizzo commerciale o per scopi non connessi alla ricerca e alla didattica dei materiali messi a disposizione è vietato.

Per facilitare l'utilizzo delle risorse elettroniche il Sistema bibliotecario offre una serie di strumenti consultabili a partire da:

- Periodici elettronici
- Banche dati
- Accesso dall'Ateneo
- Accesso dall'esterno dell'Ateneo

Discovery Service (nuovo strumento di ricerca disponibile da gennaio 2014 che consente, tramite un´unica interfaccia, di interrogare contemporaneamente più risorse e di trovare, oltre ai libri e ai periodici presenti nel catalogo di Ateneo, anche articoli, e-book, periodici elettronici, tesi a stampa o digitali, cartografia e altro.

App SebinaYOU : Applicazione mobile gratuita per iPhone e Android che consente di avere informazioni sulle biblioteche, consultare il catalogo online, vedere se un libro è disponibile, visualizzare la propria situazione lettore, inviare suggerimenti di acquisto, salvare bibliografie sul dispositivo).

Banche dati
Accesso dall'Ateneo
Accesso dall'esterno della rete dell'Ateneo

3. Il RAPPORTO CON GLI UTENTI

e strutture del Sistema bibliotecario

- assicurano una continua, completa ed aggiornata informazione sui servizi attraverso una pluralità di mezzi informativi, tra cui segnaletica esplicativa interna sulle modalità di erogazione dei servizi, bacheche per gli avvisi agli utenti presso ogni singola biblioteca, il sito Web del Sistema bibliotecario e i rispettivi siti web di ciascuna Biblioteca;
- garantiscono che i dati personali dell'utente vengano utilizzati unicamente per la gestione dei servizi;
- garantiscono ad ogni utente l'accesso alle informazioni che lo riguardano, ed in particolare a quelle relative allo stato dei prestiti in corso.

L'utente si impegna a:

- conoscere e rispettare i regolamenti delle biblioteche;
- esibire, se richiesto dal Personale, un documento che comprovi l'identità e l'appartenenza alle categorie ammesse ai servizi;
- non danneggiare, sottolineare o manomettere i testi ricevuti in consultazione o in prestito, nonché a restituirli entro i limiti previsti pena l'applicazione delle sanzioni previste dal Regolamento;
- risarcire il danno per documenti deteriorati o smarriti;
- mantenere il silenzio o utilizzare un tono di voce che non disturbi gli altri utenti della biblioteca;
- comunicare indirizzo e recapito telefonico e di posta elettronica ed eventuali variazioni e rispondere tempestivamente a eventuali richieste o solleciti ricevuti dal Sistema Bibliotecario.

3.2 Forme di partecipazione degli utenti

È garantita la partecipazione degli utenti allo sviluppo e al miglioramento dei servizi con la predisposizione di appositi strumenti atti a favorire l'interazione tra utenti e Personale bibliotecario.

4. Suggerimenti e reclami

- Qualsiasi violazione dei principi dichiarati nella presente Carta può essere segnalata al Responsabile della biblioteca e al Presidente del Sistema bibliotecario di Ateneo.
- L'utente può presentare reclami e istanze, formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi per iscritto.
- il Responsabile della biblioteca o, a seconda delle segnalazioni pervenute, il Presidente del Sistema bibliotecario, rispondono all'utente circa gli accertamenti compiuti con la massima celerità, e comunque non oltre 15 giorni dalla presentazione del reclamo.

4. I NOSTRI IMPEGNI

4.1 Cooperazione

Al fine di garantire un servizio qualificato e il maggiore accesso possibile all'informazione necessaria ai suoi utenti, le strutture del Sistema bibliotecario cooperano con le altre biblioteche e Sistemi Bibliotecari con cui stipula accordi per garantire la reciprocità dei servizi e forma consorzi per la condivisione di risorse di interesse comune.

4.2 Valutazione dei servizi

Al fine di offrire servizi conformi alle esigenze degli utenti, il Sistema bibliotecario promuove indagini di customer satisfaction, raccoglie dati statistici ed elabora indicatori per misurare l'adeguatezza delle procedure e dei servizi offerti.

I risultati di queste indagini, sia di tipo quantitativo che di tipo qualitativo, sono resi pubblici agli utenti dell'Università di Chieti – Pescara sul sito del Sistema bibliotecario.

5. I NOSTRI PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

Il Sistema bibliotecario, al fine di migliorare l'efficacia e l'efficienza dei propri servizi, promuove nuovi servizi ed iniziative insieme a costanti innovazioni delle procedure di back office.

Dei progetti di miglioramento e di innovazione viene data informazione sul sito Web del Sistema bibliotecario di Ateneo

6. Approvazione e modifiche della Carta dei servizi

La presente Carta dei Servizi viene deliberata dalla Commissione di Ateneo per le Biblioteche. Le modifiche alla Carta dei servizi vengono discusse e votate, a maggioranza, dalla medesima Commissione su proposta dei Responsabili delle singole Biblioteche o di un membro dell'Organismo Consiliare medesimo.