



Le Biblioteche in rete degli Enti di Ricerca Biomedici Italiani

CARTA DEI SERVIZI

Premessa

Nel 2003 il Ministero della Salute, al fine di soddisfare le esigenze informative e documentarie di quanti operano negli Enti da esso vigilati, riconoscendo le Biblioteche quale servizio fondamentale a supporto dell'attività di ricerca, ha promosso Bibliosan, la rete delle biblioteche degli enti di ricerca biomedici italiani, quale strumento per la condivisione delle risorse documentarie e delle esperienze professionali già presenti nelle singole strutture e l'accrescimento del patrimonio informativo attraverso l'acquisizione centralizzata di risorse elettroniche dei più importanti editori scientifici.

Compongono il sistema Bibliosan: le biblioteche degli Istituti di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS), degli Istituti Zooprofilattici Sperimentali (II.ZZ.SS.), dell'Istituto Superiore di Sanità (ISS), dell'Istituto Superiore per la Prevenzione e la Sicurezza sul Lavoro (ISPESL-INAIL), dell'Agenzia Nazionale per i Servizi Sanitari Regionali (AGE.NA.S.) e dell'Agenzia italiana del Farmaco (AIFA).

Il sistema così costituito ha adottato standard operativi comuni espressi dal **Regolamento Organizzativo**. Ogni singola biblioteca, aderendo ad esso e nominando il proprio Referente, si è impegnata all'erogazione delle risorse Bibliosan al suo interno e alla collaborazione con le altre biblioteche del sistema per la condivisione delle proprie.

Bibliosan si impegna a garantire ai propri Utenti una costante attenzione alle innovazioni del sistema di informazione e documentazione scientifica con la creazione di Gruppi di Lavoro su particolari argomenti, settori o attività di interesse.

In quest'ottica di costante miglioramento, Bibliosan propone una "Carta dei Servizi" che indica gli standard qualitativi, i servizi e gli strumenti che ogni singola Biblioteca deve essere in grado di garantire in quanto parte del sistema e che tutela gli utenti nella fruizione del servizio.

Mission

La Mission del sistema Bibliosan è illustrata nel suo Regolamento dove recita "lo scopo del sistema Bibliosan è creare e coordinare un efficace ed efficiente servizio di informazione scientifica". I mezzi per raggiungere questo scopo sono la condivisione del patrimonio documentario presente nelle singole biblioteche, l'acquisizione collettiva di risorse in formato elettronico e una costante attenzione alle opportunità offerte dalle reti informatiche e dall'evoluzione tecnologica, al fine di mettere a disposizione dei propri utenti strumenti adeguati ad una ricerca scientifica di eccellenza, facilitandone il pieno utilizzo.

Vision

Il Sistema Bibliosan, rendendo disponibile in rete le risorse informative di ciascun Ente, facilita la collaborazione tra le biblioteche aderenti e nello stesso tempo accresce la disponibilità di risorse documentarie a favore dei propri utenti.

Bibliosan intende garantire ai ricercatori degli Enti aderenti un'informazione scientifica tempestiva, esaustiva e di qualità allo scopo di soddisfare e supportare tutte le loro esigenze informative e documentarie intese come premesse fondamentali di ogni attività di ricerca di eccellenza.

1. Utenti

1.1 È considerato *Utente Bibliosan di diritto* (di seguito *Utente*) il personale strutturato e/o convenzionato degli Istituti di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS), degli Istituti Zooprofilattici Sperimentali (II.ZZ.SS.), dell'Istituto Superiore di Sanità (ISS), dell'Istituto Superiore per la Prevenzione e la Sicurezza sul Lavoro (ISPESL - INAIL), dell'Agenzia Nazionale per i Servizi Sanitari Regionali (AGE.NA.S.) e dell'Agenzia italiana del Farmaco (AIFA) (di seguito *Enti Bibliosan*) cui la singola biblioteca appartiene.

1.2 Qualora l'Utente di uno degli Enti Bibliosan sia in missione presso uno degli altri Enti Bibliosan, per tutto il periodo del suo soggiorno, potrà usufruire dei servizi che la biblioteca della struttura ospitante accorda ai propri utenti.

2. Orari di Apertura

Gli orari di apertura al pubblico devono essere dichiarati all'utenza in maniera chiara, attraverso mezzi di comunicazione idonei allo scopo.

Eventuali variazioni devono essere comunicate con sufficiente preavviso in modo da creare all'utenza il minor disagio possibile.

Eventuali interruzioni o malfunzionamenti dei servizi erogati devono essere comunicati tempestivamente.

3. Servizi

Tutti i Servizi che Bibliosan mette a disposizione sono erogati attraverso le singole biblioteche, le quali s'impegnano a garantire stabilità e regolarità di servizio.

I servizi sono:

- Promozione e messa a disposizione di tutto il patrimonio documentario della biblioteca - risorse cartacee, elettroniche in locale e/o remoto - mediante la creazione di strumenti ad hoc: cataloghi e/o pagine web
- Assistenza, orientamento e supporto agli utenti
- Formazione all'utilizzo degli strumenti messi a disposizione (cataloghi, banche dati, full text, etc.)
- Recupero della documentazione scientifica non disponibile in biblioteca
- Accreditamento degli utenti per l'accesso da remoto alle risorse della biblioteca

4. Impegni verso l'utenza

Il personale delle biblioteche Bibliosan si impegna a:

- Trattare sempre l'utenza con cortesia, professionalità ed efficienza
- Tenere un comportamento imparziale, senza discriminazione alcuna
- Rispondere alle richieste di informazioni sia scritte che poste di persona
- Garantire strumenti che consentano un pieno e facile utilizzo delle risorse
- Aggiornare i cataloghi e le pagine web di accesso ai servizi
- Aggiornare l'utenza sulle nuove risorse acquisite dalla Biblioteca
- Informare tempestivamente su eventuali interruzioni e/o malfunzionamento dei servizi
- Accogliere eventuali suggerimenti / reclami cui verranno date esaustive e motivate risposte nell'ottica del continuo miglioramento dei servizi
- Fornire le più ampie garanzie relativamente al trattamento dei dati personali eventualmente richiesti, nel rispetto delle leggi vigenti per la tutela della privacy

5. Diritti degli utenti

Gli Utenti hanno diritto a:

- Accedere ai servizi precedentemente indicati
- Essere informati sullo stato delle proprie richieste qualora non fossero soddisfatte al momento della loro proposizione
- Inoltrare eventuali suggerimenti / reclami

6. Doveri degli utenti

Gli Utenti sono tenuti a:

- Essere cortesi, corretti e collaborativi con il personale della Biblioteca
- Quando richiesto, fornire al personale bibliotecario informazioni corrette e aggiornate in merito alla propria posizione lavorativa
- Garantire l'uso personale, per motivi di studio e ricerca, dei documenti scientifici scaricati e/o forniti dalla Biblioteca
- Non distribuire a terzi i documenti forniti dalla Biblioteca a uso personale
- Non divulgare le password ricevute dalla Biblioteca per l'accesso ai servizi
- Non utilizzare software per il download automatico e massivo di articoli elettronici forniti dalla Biblioteca

7. Tutela dei diritti degli utenti

- Gli utenti hanno diritto di reclamare per l'inosservanza da parte della Biblioteca degli impegni assunti con questa Carta dei Servizi, inviando direttamente le proprie segnalazioni a cartaservizi@bibliosan.it e, per conoscenza, alla Biblioteca di appartenenza. Al reclamo sarà data risposta

motivata entro un massimo di 10 giorni lavorativi. Non saranno presi in considerazione reclami anonimi.

- Inoltre, l'Utente può presentare suggerimenti, proposte di miglioramento o segnalare criticità o difformità in ordine alla tipologia e all'organizzazione dei servizi erogati dal sistema Bibliosan, inviando segnalazione scritta alla biblioteca di appartenenza oppure direttamente all'indirizzo email cartaservizi@bibliosan.it.

La biblioteca Bibliosan e/o Bibliosan si impegnano a rispondere entro un limite massimo di 3 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della segnalazione o del reclamo.

- Tramite le biblioteche di ciascun Ente, il sistema Bibliosan propone periodicamente indagini e questionari ai suoi Utenti per una valutazione della qualità del servizio fornito.

Documento approvato dall'Assemblea Bibliosan, il 30 novembre 2011.