



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Biblioteca Interdipartimentale

Scienze Agrarie e Veterinarie

Certificata ISO 9001:2015 (SGQ n.1813 del 14/09/2018)



CARTA DEI SERVIZI

1. Premessa

La Carta dei servizi è lo strumento che regola i rapporti tra la Biblioteca Interdipartimentale di Scienze Agrarie e Veterinarie dell'Università degli Studi di Torino e gli utenti interni ed esterni, così come individuati dal Regolamento di Biblioteca.

Essa definisce le prestazioni che la Biblioteca si impegna ad assicurare, la tipologia, la qualità e le modalità di erogazione dei servizi, oltre che gli strumenti di controllo messi a disposizione degli utenti.

2. Principi fondamentali

L'organizzazione della Biblioteca e l'erogazione dei relativi servizi si conforma ai principi stabiliti dalle Leggi, dai Regolamenti e dallo Statuto dell'Università, nonché ai seguenti principi fondamentali:

Uguaglianza

L'accesso alla Biblioteca è garantito agli utenti istituzionali e agli esterni accreditati, secondo il principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e di parità di trattamento e senza alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. La Biblioteca ispira i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità e regolarità dei servizi

La Biblioteca offre servizi regolari e continuativi durante tutto il periodo di apertura. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio sono comunicati in



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Biblioteca Interdipartimentale

Scienze Agrarie e Veterinarie

Certificata ISO 9001:2015 (SGQ n.1813 del 14/09/2018)



modo chiaro e tempestivo, anche attraverso il sito web, garantendo il massimo impegno per la riduzione del disagio e la ripresa dei servizi.

Efficienza ed efficacia

La Biblioteca persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. I servizi vengono erogati ispirandosi ai principi della massima disponibilità e collaborazione da parte del personale bibliotecario e della semplificazione delle procedure. Nell'operare le scelte di gestione, la Biblioteca tiene conto nei limiti del possibile delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

Deontologia professionale, diritti e doveri del personale e degli utenti

Il personale della Biblioteca opera nel rispetto dei principi di deontologia professionale e si impegna ad assistere l'utente nelle sue necessità informative con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità e riservatezza. Per parte loro gli utenti sono tenuti al rispetto del personale, del patrimonio e dei locali della Biblioteca.

Soluzione dei problemi

Il personale della Biblioteca si attiva per risolvere qualsiasi problema legato alle esigenze informative dell'utente e per dirimere qualsiasi conflitto dovesse insorgere.

Uso dei locali

Nei locali della Biblioteca si deve mantenere un comportamento che non rechi disturbo agli altri. I telefoni cellulari devono essere tenuti spenti. E' obbligatorio depositare borse e zaini negli appositi armadietti, le cui chiavi possono essere richieste al bancone di accoglienza.

Cooperazione

La Biblioteca fa propri i principi di cooperazione inter-bibliotecaria, sia all'interno che all'esterno dell'Ateneo di Torino, per garantire un costante miglioramento nel livello delle prestazioni fornite.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Biblioteca Interdipartimentale

Scienze Agrarie e Veterinarie

Certificata ISO 9001:2015 (SGQ n.1813 del 14/09/2018)



Comunicazione

La Biblioteca si impegna ad adottare forme efficaci di comunicazione, ad utilizzare un linguaggio chiaro e accessibile e a garantire l'adeguata promozione delle modalità di erogazione dei servizi.

Valutazione

La Biblioteca acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso. I risultati di tali valutazioni sono resi pubblici. La Biblioteca si impegna a dare immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

3. Tutela dei diritti degli utenti

Reclami

Gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti nella presente Carta dei Servizi. Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità ed essere inviato per iscritto a biblioteca.agrvet@unito.it.

Al reclamo viene data motivata risposta entro 7 giorni dal ricevimento. Non vengono presi in considerazione reclami anonimi.

Forme di partecipazione

La Biblioteca si impegna a favorire la partecipazione degli utenti alla prestazione del servizio. Gli utenti possono proporre suggerimenti relativi all'organizzazione dei servizi e ad ogni aspetto che ritengano rilevante per il miglior funzionamento dei servizi stessi. I suggerimenti devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità ed essere inviati per iscritto a biblioteca.agrovvet@unito.it. I suggerimenti per il miglioramento sono oggetto di analisi e valutazione da parte della Direzione della Biblioteca, in ottica di soddisfazione del cliente.

Rapporto con gli utenti

I rapporti tra utenti e personale bibliotecario si fondano sul reciproco rispetto e cortesia. Durante il servizio e nelle comunicazioni personali o telefoniche il personale è tenuto a qualificarsi con il proprio nome e cognome o con il proprio numero di matricola. L'utente



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Biblioteca Interdipartimentale

Scienze Agrarie e Veterinarie

Certificata ISO 9001:2015 (SGQ n.1813 del 14/09/2018)



è tenuto a esibire, se richiesto, un documento che comprovi l'identità e l'appartenenza alle categorie ammesse al servizio (ad esempio, per gli studenti, il libretto o la carta dello studente); è inoltre tenuto a comunicare indirizzo e recapito telefonico ed eventuali variazioni.

La Biblioteca garantisce che i dati personali dell'utente vengano utilizzati unicamente per la gestione dei servizi e garantisce ad ogni utente l'accesso alle informazioni che lo riguardano. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 agosto 1990, n. 241.





UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Biblioteca di Scienze Agrarie e Veterinarie

AREA SERVIZI	<i>Beni museali, Archivio storico e Biblioteche</i>
NOME SERVIZIO	Informazioni e supporto all'utenza
DESCRIZIONE	<i>Accoglienza, distribuzione chiavi armadietti, informazioni di orientamento all'uso della Biblioteca.</i>
DESTINATARI	<i>INTERNI ED ESTERNI</i>
RESPONSABILE	<i>PAOLA PISCAZZI</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Largo P. Braccini, 2 - GRUGLIASCO (TO)</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>LUN/VEN 8.30-19.00 (eccetto agosto)</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	biblioteca.agrovet@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.bibl-agrovet.unito.it/it

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND	ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2017	2018	2019
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Orari di apertura al pubblico	h/sett	52,5/sett	52,5/sett	52,5/sett
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	ore	52,5/sett	52,5/sett	52,5/sett
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%	100	100	100
TEMPESTIVITA'	Tempo medio tra consegna documento e rilascio chiave armadietto (ad armadietti disponibili)	minuti	1-5	1-3	1-3
	Tempo medio di risposta alle richieste di informazioni	minuti	1-15	1-15	1-15
EFFICACIA	Indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	somma % dei risultati positivi	90%	dato non rilevato	97%
	Numero di ingressi	n° di ingressi/anno	85039	82745	>80000



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Biblioteca di Scienze Agrarie e Veterinarie

AREA SERVIZI	<i>Beni museali, Archivio storico e Biblioteche</i>
NOME SERVIZIO	Consultazione e prestito
DESCRIZIONE	<i>Consultazione in sede di materiali che non possono essere dati in prestito esterno e prestito di materiale bibliografico utile alla ricerca e alla didattica, comprensivo dei servizi di prenotazione, proroga e restituzione.</i>
DESTINATARI	<i>INTERNI ED ESTERNI</i>
RESPONSABILE	<i>PAOLA PISCAZZI</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Largo P. Braccini, 2 - GRUGLIASCO (TO)</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>LUN/VEN 8.30-19.00 (eccetto agosto)</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	biblioteca.agrovet@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.bibl-agrovet.unito.it/it

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND	ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2017	2018	2019
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Orari di apertura al pubblico	h/sett	52,5/sett	52,5/sett	52,5/sett
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	ore	52,5/sett	52,5/sett	52,5/sett
	Canali attraverso i quali è possibile accedere ai servizi	numero	4 (bancone, telefono, mail, procedura web)	4 (bancone, telefono, mail, procedura web)	4 (bancone, telefono, mail, procedura web)
TEMPESTIVITA'	Tempo medio consegna volumi in prestito	minuti	1-5	1-5	1-5
	Tempo medio di risposta a richiesta di proroga tramite telefono	minuti	immediata	immediata	immediata
	Tempo medio di risposta a richiesta di proroga tramite mail	ore	1-10	1-10	1-10
EFFICACIA	Indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	somma % dei risultati positivi	90%	dato non pervenuto	91%
	Numero di prestiti	n° di prestiti/anno	4762	5059	>5,5%



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Biblioteca di Scienze Agrarie e Veterinarie

AREA SERVIZI	<i>Beni museali, Archivio storico e Biblioteche</i>
NOME SERVIZIO	Document delivery (DD) e prestito interbibliotecario (ILL)
DESCRIZIONE	<i>Reperimento di documenti non posseduti dalla Biblioteca presso altre biblioteche; invio su richiesta di documenti posseduti dalla Biblioteca a biblioteche esterne.</i>
DESTINATARI	INTERNI ED ESTERNI
RESPONSABILE	PAOLA PISCAZZI
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Largo P. Braccini, 2 - GRUGLIASCO (TO)</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>LUN/VEN 8.30-19.00 (eccetto agosto)</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	biblioteca.agrovet@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.bibl-agrovet.unito.it/it

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND	ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2018	2019	2020
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Orari di apertura al pubblico	h/sett	52,5/sett	52,5/sett	52,5/sett
	Ore di disponibilità al servizio a settimana	ore	36/sett	36/sett	36/sett
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%	100	100	100
TEMPESTIVITA'	Tempo medio di risposta a informazioni via mail	ore	1-24	1-24	1-24
	Intervallo di tempo tra ricezione della richiesta dell'utente e invio della richiesta ad altra biblioteca (DD)	ore	1-24	1-24	1-24
	Intervallo di tempo tra ricezione della richiesta dell'utente e invio della richiesta ad altra biblioteca (ILL)	ore	1-24	1-24	1-24
	Intervallo di tempo tra arrivo del documento e comunicazione a utente finale	ore	1-24	1-24	1-24
	intervallo di tempo tra ricezione della richiesta da altra biblioteca ed invio documento (DD)	giorni lavorativi	1-3	1-3	1-3
	intervallo di tempo tra ricezione della richiesta da altra biblioteca ed invio documento (ILL)	giorni lavorativi	1-3	1-3	1-3
EFFICACIA	Numero di richieste da parte di utenti interni (DD)	numero	275	163	mantenimento dei dati
	Numero di richieste da parte di biblioteche esterne (DD)	numero	372	371	
	Numero di richieste da parte di utenti interni (ILL)	numero	1	8	
	Numero di richieste da parte di biblioteche esterne (ILL)	numero	14	10	



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Biblioteca di Scienze Agrarie e Veterinarie

AREA SERVIZI	<i>Beni museali, Archivio storico e Biblioteche</i>
NOME SERVIZIO	Fotoriproduzione e stampa del materiale bibliografico
DESCRIZIONE	<i>Possibilità di effettuare fotoriproduzioni, scansioni e stampe da pc.</i>
DESTINATARI	<i>INTERNI ED ESTERNI</i>
RESPONSABILE	<i>PAOLA PISCAZZI</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Largo P. Braccini, 2 - GRUGLIASCO (TO)</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>LUN/VEN 8.30-19.00 (eccetto agosto)</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	biblioteca.agrovet@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.bibl-agrovet.unito.it/it

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND	ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2017	2018	2019
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Orari di apertura al pubblico	h/sett	52,5/sett	52,5/sett	52,5/sett
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	ore	52,5/sett	52,5/sett	52,5/sett
	Numeri di canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio	numero	2 (bancone e sito web)	2 (bancone e sito web)	2 (bancone e sito web)
	Modulistica disponibile on-line	%	100%	100%	100%
TEMPESTIVITA'	Tempo medio di risposta a richieste di assistenza	ore	1-24	1-24	1-24
EFFICACIA	Indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	somma % dei risultati positivi	90%	dato non rilevato	dato da valutare



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Biblioteca di Scienze Agrarie e Veterinarie

AREA SERVIZI	<i>Beni museali, Archivio storico e Biblioteche</i>
NOME SERVIZIO	Acquisizioni e catalogazione del materiale bibliografico
DESCRIZIONE	<i>Tutte le attività inerenti l'acquisto e la catalogazione del materiale bibliografico, cartaceo e digitale, dalla ricezione della proposta di acquisto alla messa a disposizione al pubblico.</i>
DESTINATARI	<i>INTERNI ED ESTERNI</i>
RESPONSABILE	<i>PAOLA PISCAZZI</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Largo P. Braccini, 2 - GRUGLIASCO (TO)</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>LUN/VEN 8.30-19.00 (eccetto agosto)</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	biblioteca.agrovet@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.bibl-agrovet.unito.it/it

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND	ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2017	2018	2019
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Orari di apertura al pubblico	h/sett	52,5/sett	52,5/sett	52,5/sett
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	h/sett	52,5/sett	52,5/sett	52,5/sett
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%	100%	100%	100%
TEMPESTIVITA'	Intervallo di tempo tra l'approvazione dell'acquisto e l'invio dell'ordine	giorni lavorativi	1-3	1-3	1-3
	Intervallo di tempo tra l'arrivo del volume e la messa a disposizione a scaffale	giorni lavorativi	1-3	1-3	1-3
EFFICACIA	Indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	somma % dei risultati positivi	97%	95%	>95%



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Biblioteca di Scienze Agrarie e Veterinarie

AREA SERVIZI	<i>Beni museali, Archivio storico e Biblioteche</i>
NOME SERVIZIO	Informazione bibliografica, assistenza alla ricerca e sito web
DESCRIZIONE	<i>Servizio di informazione bibliografica e assistenza alla ricerca rivolto all'utenza.</i>
DESTINATARI	<i>INTERNI ED ESTERNI</i>
RESPONSABILE	<i>PAOLA PISCAZZI</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Largo P. Braccini, 2 - GRUGLIASCO (TO)</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>LUN/VEN 8.30-19.00 (eccetto agosto)</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	biblioteca.agrovet@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.bibl-agrovet.unito.it/it

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND	ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2017	2018	2019
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Orari di apertura al pubblico	h/sett	52,5/sett	52,5/sett	52,5/sett
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	ore	52,5/sett	52,5/sett	52,5/sett
TEMPESTIVITA'	Intervallo di attesa tra la richiesta di informazioni di persona e il servizio	minuti	1-15	1-15	1-15
	Intervallo di attesa tra la richiesta di informazioni via mail e il servizio	ore	1-24	1-24	1-24
	Numero medio di giorni necessari per l'aggiornamento delle informazioni sul sito web	ore	1-24	1-24	1-24
EFFICACIA	Numero di utenti formati	somma % dei risultati positivi	138	319	4 ore al mese di formazione per massimo 12 persone a sessione, per sessioni di 2 ore
	Ore dedicate alla formazione degli utenti	ore	65	87	