



Sant'Anna

Scuola Universitaria Superiore Pisa

Servizi Bibliotecari



CARTA DEI SERVIZI
DELLA BIBLIOTECA
DELLA SCUOLA SUPERIORE SANT'ANNA

Approvata con PDG n. 354 del 14/11/2019



La carta dei Servizi della Biblioteca della Scuola Superiore Sant'Anna	3
I Servizi Bibliotecari	3
Gli utenti della Biblioteca	3
I Servizi	
Accesso e prestito	4
Consultazione in sede	5
Servizi interbibliotecari	6
Accesso online alle risorse bibliografiche	7
Assistenza alla ricerca e consulenza bibliografica	8
Acquisizione e messa a disposizione del materiale bibliografico	8
Sito della Biblioteca	9
Controllo bibliografico tesi online e pubblicazione su DTA	9
Stampe e riproduzioni	9
Accesso a internet	9
Consultazione documenti archivio storico	10
Il rapporto con gli utenti	
Gli impegni dei Servizi Bibliotecari	10
Gli impegni richiesti agli utenti	11
Suggerimenti e reclami	11
La qualità in Biblioteca	
Standard qualitativi	12
Rilevazioni e valutazioni	12



1. La carta dei Servizi della Biblioteca della Scuola Superiore Sant'Anna

La Carta dei Servizi è lo strumento formale con il quale la Biblioteca della Scuola Superiore Sant'Anna (di seguito denominata Scuola) assume degli impegni nei confronti dei propri utenti.

In particolare sono descritti i servizi offerti, le modalità e i tempi di erogazione, periodicamente aggiornati e riveduti in base agli standard stabiliti dalle rilevazioni di settore e dalle valutazioni interne di *user satisfaction*.

In un'ottica di trasparenza, la Carta dei Servizi è il documento che definisce i reciproci diritti e doveri fra la Biblioteca e i suoi utenti; è pubblicata sul sito della Biblioteca ed è soggetta a periodiche revisioni.

2. I Servizi Bibliotecari

I Servizi Bibliotecari hanno la missione di assicurare l'aggiornamento, la conservazione e la migliore fruizione del patrimonio bibliografico, nonché lo sviluppo dei servizi bibliotecari e documentari, a supporto della didattica e della ricerca della comunità accademica della Scuola.

La Biblioteca si costituisce quale insieme del patrimonio bibliografico e dei servizi biblioteconomici, bibliografici e di documentazione afferenti prevalentemente, ma non esclusivamente, ai settori scientifico-disciplinari attraverso cui la Scuola esplica la sua attività istituzionale.

3. Gli utenti della Biblioteca

Gli utenti della Biblioteca si possono distinguere in utenti istituzionali e utenti esterni.

Sono **Utenti istituzionali** della Biblioteca:

- gli allievi ordinari e gli studenti iscritti ai corsi di laurea della Scuola;
- i perfezionandi/dottorandi e gli studenti iscritti ai corsi post-laurea della Scuola;
- il personale docente e ricercatore della Scuola;
- gli assegnisti di ricerca della Scuola;
- il personale tecnico-amministrativo della Scuola;
- gli ex-allievi della Scuola;
- tutti coloro che, a vario titolo, collaborano con la Scuola nel perseguimento delle finalità istituzionali.

Sono **Utenti esterni** della Biblioteca:

- gli studenti e gli allievi, i dottorandi e perfezionandi, i ricercatori, i docenti di altre università ed enti di ricerca, o altri studiosi in genere che facciano motivata richiesta di accesso;
- altre biblioteche.



4. I Servizi

Le indicazioni operative e il materiale di supporto per usufruire dei servizi (moduli, link ad applicazioni, guide, ecc.) sono a disposizione sul sito della Biblioteca, sempre accessibili, in lingua italiana e inglese.

4.1. Accesso e prestito

4.1.1 Orario di apertura

L'accesso alla Biblioteca è garantito a tutti gli utenti, istituzionali ed esterni, dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 18.

Agli utenti istituzionali con il badge abilitato, la Biblioteca offre un servizio di estensione dell'orario di apertura nelle fasce serali e nel fine settimana, per usufruire con continuità dei locali per lo studio, la consultazione del materiale, il prestito tramite self-check, l'utilizzo dei computer e delle stampanti.

L'orario di apertura può subire delle variazioni nei periodi di festività e nel mese di agosto; tali variazioni sono pubblicate sul sito della Biblioteca.

4.1.2 Ammissione e prestito locale

L'accesso alla Biblioteca è subordinato al possesso della **tessera di ammissione** che è personale e non può essere ceduta a terzi:

- Tutti gli **utenti istituzionali** hanno diritto alla tessera di Biblioteca, possono riceverla al momento del loro ingresso alla Scuola, oppure richiederla in seguito tramite form online.
- Gli **utenti esterni** devono compilare la richiesta di accesso e presentare un documento d'identità e un documento che attesti lo status di appartenenza alla propria istituzione; nel caso di studenti laureandi, la malleveria firmata da un docente.

I moduli per richiedere l'accesso sono disponibili sul sito; i dati richiesti sono necessari per fruire dei servizi bibliotecari e per la gestione del profilo utente (art. 6 lett. c, e Reg. UE 679/2016).

Le richieste di accesso individuali, con il conseguente rilascio della tessera, sono processate entro 2 giorni lavorativi.

Il **possesso della tessera consente l'accesso al prestito locale**; la quantità dei volumi prestabili, la durata del prestito e il numero dei rinnovi effettuabili, variano in base alla tipologia di utenza: le condizioni sono riportate nella tabella seguente:



CATEGORIA	VOLUMI PRESTABILI	DURATA DEL PRESTITO	RINNOVI POSSIBILI	VALIDITA' TESSERA
Utenti istituzionali Scuola	10	2 mesi	2	Fino al mantenimento dello status
Ex-allievi Scuola	4	1 mese	1	1 anno, rinnovabile su richiesta
Visiting faculty/student della Scuola	4	1 mese	1	Per il periodo di permanenza
Utenti affiliati alla Scuola Normale Superiore	4	1 mese	1	1 anno, rinnovabile fino al mantenimento dello status
Docenti, ricercatori, assegnisti, dottorandi e personale TA dell'Università di Pisa e degli altri atenei toscani	4	1 mese	1	1 anno, rinnovabile
Laureandi dell'Università di Pisa	4	1 mese	1	3 mesi, rinnovabile
Studenti dell'Università di Pisa (tramite attivazione di prestito interbibliotecario presso la loro biblioteca di riferimento e ritiro/consegna personale)	2	1 mese	1	

* Le condizioni per studiosi e utenti non inclusi nelle categorie sopra riportate, saranno indicate dal Responsabile dei Servizi bibliotecari al momento dell'emissione della tessera.

È possibile prendere in prestito tutti i libri della Biblioteca, eccetto i periodici, i dizionari, le opere di consultazione, le tesi Master e, più in generale, tutti i libri con l'etichetta di collocazione rossa. Lo status di prestabilità è indicato nel catalogo di Biblioteca e su OneSearch.

L'erogazione del prestito è immediata per i libri in sede: può essere effettuato presentandosi al front office o presso la postazione di auto-prestito, accessibile anche durante l'estensione dell'orario di apertura. I prestiti possono essere rinnovati online, sul catalogo o su OneSearch, o chiedendo ai bibliotecari. Allo stesso modo è possibile prenotare un volume in prestito a un altro utente.

La Biblioteca invia agli utenti delle email di cortesia prima della scadenza del prestito, e delle email di sollecito una volta che questo è scaduto. Il mancato rispetto della data di restituzione comporta la sospensione dal servizio. Il danneggiamento (anche con sottolineature) o lo smarrimento di un testo comportano la sostituzione a carico dell'utente.

4.2. Consultazione in sede

L'organizzazione logistica della Biblioteca permette agli utenti di accedere direttamente al materiale bibliografico a stampa collocato in sede; l'archivio dei periodici rilegati è accessibile nell'orario di apertura al pubblico.



Una parte delle collezioni è collocata in archivi esterni e può essere richiesta per consultazioni o prestiti. Questo materiale è identificato sul catalogo con la dicitura dell'archivio di deposito: Aula Magna Storica (AMS) o Archivio SSSUP. Per richiedere i libri collocati in archivio l'utente deve prenotarli sul catalogo, o sul discovery OneSearch, e li riceverà dopo un massimo di 3 giorni lavorativi.

4.3. Servizi interbibliotecari

Si occupano di procurare agli utenti materiale bibliografico non posseduto dalla Biblioteca, né dalle biblioteche del Sistema bibliotecario pisano, tramite la cooperazione fra reti di biblioteche. Viceversa, forniscono il materiale richiesto dalle altre biblioteche cooperanti.

Per ottimizzare questi servizi la Biblioteca ha aderito a convenzioni e protocolli d'intesa regionali (LIR) e nazionali (ACNP e NILDE).

I servizi di prestito interbibliotecario e fornitura articoli sono riservati agli **utenti istituzionali**. **Tutte le biblioteche** italiane e straniere possono richiedere libri e articoli.

4.4.1 Prestito Interbibliotecario

Il servizio è dedicato alla fornitura di **monografie**, in entrata e in uscita.

Gli **utenti** interessati devono inoltrare la richiesta tramite il modulo disponibile sul sito. La Biblioteca si impegna a processare la richiesta entro 2 giorni lavorativi. Entro 1 giorno lavorativo dall'arrivo del volume richiesto, l'utente viene invitato per email a ritirarlo presso il front office. La durata e le condizioni del prestito sono stabilite dalla biblioteca erogante.

Per le **biblioteche** che aderiscono alla convenzione LIR, le modalità del servizio sono quelle previste dal protocollo.

Per le altre biblioteche, il servizio di fornitura monografie viene erogato in modalità di reciproca gratuità o dietro un rimborso spese in voucher IFLA. Le richieste possono essere inoltrate attraverso la piattaforma LIR o tramite il modulo inviato per email. Le richieste in uscita sono evase entro 3 giorni lavorativi.

Di norma è consentito un numero massimo di tre richieste contemporanee.

L'inosservanza della data di restituzione, come il mancato ritiro del libro richiesto, comportano la sospensione dal servizio. Se un testo viene danneggiato, anche con sottolineature, deve essere sostituito a spese dell'utente.

4.4.2 Fornitura Articoli

Il servizio è dedicato alla fornitura di **articoli** o parti di libro, in entrata e in uscita. Le riproduzioni sono fornite unicamente per scopo di studio o di ricerca, e per un uso personale.

Per gli **utenti** che richiedono il servizio è consigliabile utilizzare la piattaforma NILDE che consente, dietro registrazione, di gestire le proprie richieste. In alternativa, chi fa un utilizzo sporadico di questo



servizio, può inviare la richiesta sul modulo. Link e moduli sono a disposizione sulla pagina dedicata del sito. La Biblioteca si impegna a processare le richieste entro 2 giorni lavorativi; i documenti pervenuti sono consegnati entro 1 giorno lavorativo.

Per le **biblioteche** che aderiscono alla convenzione NILDE, le modalità del servizio sono quelle previste dal relativo regolamento.

Per le altre biblioteche, il servizio di fornitura articoli viene erogato in modalità di reciproca gratuità o dietro un rimborso spese in voucher IFLA. Le richieste possono essere inoltrate attraverso la piattaforma NILDE, LIR o tramite il modulo inviato per email. Le richieste in uscita sono evase entro 3 giorni lavorativi.

Di norma è consentito un numero massimo di tre richieste contemporanee.

4.4. Accesso online alle risorse bibliografiche

4.5.1 Consultazione online delle risorse bibliografiche

La Biblioteca mette a disposizione dei propri utenti importanti collezioni a stampa ed elettroniche, fra le quali **banche dati, e-journals, e-books**. Le risorse online sono a disposizione di tutti gli **utenti istituzionali** provvisti di un **account della Scuola** e degli utenti esterni che, dietro motivata richiesta, abbiano ricevuto un account Guest (temporaneo, per la ricerca in sede).

Per **facilitare l'accesso e la ricerca** all'interno di queste collezioni, sono stati predisposti degli strumenti sul sito della Biblioteca:

- OneSearch è un discovery tool avanzato per la ricerca e il recupero dei documenti. Consente la ricerca integrata su tutte le risorse online e a stampa possedute dalla Biblioteca e a molte altre collezioni digitali. Inoltre, grazie a un accordo fra le Istituzioni, OneSearch offre un punto di accesso unificato ai cataloghi degli atenei toscani appartenenti al Sistema Bibliotecario SBART (Università di Firenze, Pisa, Siena, Sant'Anna e altre istituzioni collegate).
- L'elenco A-Z di periodici online ed e-books, è uno strumento che permette il recupero rapido di risorse sottoscritte di cui si conosca il titolo.
- La pagina delle Banche Dati fornisce spiegazioni sul contenuto e sulle modalità di accesso di ogni singola risorsa: è il punto di accesso più indicato per ricerche mirate a una documentazione più specialistica.
- Nel catalogo della Biblioteca (OPAC, Online Public Access Catalogue) gli utenti possono ricercare monografie e periodici a stampa e verificarne la disponibilità a scaffale.
- Il catalogo e le risorse Open Access o free sono liberamente consultabili da qualunque postazione internet. Le altre risorse elettroniche sono accessibili, in base alle licenze sottoscritte con gli editori, solamente tramite la rete della Scuola.



4.5.2 Accesso off-campus alle risorse bibliografiche

Per consentire agli utenti istituzionali di usufruire delle risorse online e degli strumenti di ricerca anche all'esterno della Scuola, è disponibile un collegamento VPN (Virtual Private Network) al quale si accede dietro autenticazione con le credenziali della Scuola.

Per semplificare l'accesso al collegamento VPN, è presente un link rapido sulla homepage del sito della Biblioteca.

4.5. Assistenza alla ricerca e consulenza bibliografica

Il servizio supporta gli utenti nella conoscenza e nell'utilizzo delle risorse bibliografiche. Il servizio è rivolto a tutti gli utenti della Biblioteca.

Chiedendo in qualunque momento ai bibliotecari si può ottenere un primo orientamento ai servizi, alle strutture e alle risorse informative. Sul sito della Biblioteca è sempre attivo il servizio di mail dedicata "Chiedi al Bibliotecario", che risponde entro 6 ore lavorative (lun. - ven.)

Consulenze bibliografiche specialistiche (su una singola banca dati, per redigere una bibliografia ecc.) vanno prenotate presso il servizio risorse elettroniche (V. *contatti* sul sito).

Il servizio può anche organizzare seminari e corsi specialistici di settore sulla ricerca bibliografica (entro 15 giorni dalla richiesta al responsabile dei Servizi bibliotecari).

La Biblioteca propone periodicamente, tramite le news del sito, corsi/seminari di formazione a distanza sulle più importanti banche dati sottoscritte.

Tutto il materiale informativo, le guide e i tutorial a supporto del servizio di consulenza bibliografica sono pubblicati sul sito della Biblioteca.

4.6. Acquisizione e messa a disposizione del materiale bibliografico

Il servizio si impegna ad acquisire le risorse bibliografiche necessarie per l'attività di didattica e di ricerca della Scuola e a renderle fruibili. Le acquisizioni avvengono nei limiti della disponibilità di budget assegnato ai Servizi Bibliotecari.

Il servizio è rivolto agli **utenti istituzionali**.

Le richieste di acquisto di materiale bibliografico possono essere inviate tramite gli appositi moduli. I moduli e le condizioni del servizio sono sempre accessibili sulla pagina dedicata del sito.

- Gli ordini di **monografie** sono processati entro 3 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta.
- Le nuove acquisizioni, i rinnovi e le dismissioni degli abbonamenti di **periodici** e **banche dati** sono processati entro il mese di settembre di ogni anno, tenendo conto di tutte le richieste pervenute, delle statistiche d'uso, della disponibilità di budget.

All'arrivo del materiale, il servizio provvede a verificarne la congruità, catalogarlo per renderlo ricercabile nei cataloghi, metterlo a disposizione di chi ha fatto l'ordine e, infine, collocarlo a scaffale. Queste operazioni hanno inizio entro 2 giorni dall'arrivo.



Nel caso di risorse online, il servizio provvede tempestivamente a verificare che gli editori abbiano attivato gli accessi e che tutte le funzionalità della risorsa siano operative.

4.7. Sito web della Biblioteca

Il sito è il punto unico di accesso alle risorse e ai servizi online della Biblioteca; il servizio si impegna a renderlo sempre più semplice e intuitivo, per agevolare la conoscenza e l'utilizzo delle risorse della biblioteca digitale.

Data l'internazionalità degli utenti della Biblioteca, tutti i contenuti del sito sono resi disponibili anche in lingua inglese.

La navigazione sul sito è libera, tranne per i servizi e i contenuti in abbonamento che richiedono un'autenticazione con l'account della Scuola.

Sul sito sono sempre accessibili: le informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi, gli strumenti di ricerca e le risorse bibliografiche online, la modulistica, l'accesso ai servizi online, gli strumenti di supporto, le news e le informazioni logistiche.

L'attività di aggiornamento è giornaliera.

4.8. Controllo bibliografico tesi online e pubblicazione su DTA

Il personale dedicato all'Archivio digitale delle tesi, esegue in primo luogo un controllo formale sulla tesi: requisiti bibliografici, redazionali, rispetto della proprietà intellettuale del materiale utilizzato (figure, fotografie ecc.), rispetto del diritto alla privacy di soggetti terzi; propone quindi all'autore eventuali modifiche da apportare. Dopo la discussione, lo staff procede a pubblicare l'intero elaborato su DTA, oppure, limitatamente ai casi previsti dalle Linee guida del Senato, rende visibili i metadati delle tesi sottoposte a embargo.

Parallelamente viene fornita consulenza bibliografica agli autori in fase di sottomissione/revisione e attività di coordinamento con le segreterie dei Corsi di studi sulle procedure DTA.

4.9. Stampe e riproduzioni

In Biblioteca è attivo un servizio di stampa in bianco e nero, per mezzo di postazioni messe a disposizione degli utenti. Il servizio è accessibile dagli utenti provvisti di un account Scuola o Guest (temporaneo).

La Biblioteca offre anche due fotocopiatrici self-service (b/n) per fotocopiare o scannerizzare il materiale bibliografico, nei limiti imposti dalla Legge sulla Protezione del diritto d'autore.

4.10. Accesso a internet

La Biblioteca mette a disposizione delle postazioni per navigare in internet e accedere alle risorse online in abbonamento.

Chi vuole utilizzare il proprio dispositivo può usufruire della rete wireless, attiva in tutta la struttura.



Possono accedere a internet tutti gli utenti istituzionali in possesso di un account della Scuola e gli utenti esterni che abbiano ottenuto un account Guest (temporaneo), per motivate esigenze di consultazione di materiale bibliografico online.

A tutti gli utenti è assicurata la ricerca nel catalogo online/OneSearch dalla postazione totem dedicata.

La navigazione in internet, coerentemente con lo scopo istituzionale della Biblioteca, deve rispettare finalità di documentazione, studio o ricerca.

4.11. Consultazione documenti archivio storico

Il servizio si occupa della gestione, conservazione e fruizione dell'Archivio storico del Conservatorio Sant'Anna.

L'accesso e la consultazione dei documenti sono regolati dall'apposito disciplinare e dalle leggi vigenti in materia di archivi pubblici.

Il disciplinare, che riporta anche le tempistiche di erogazione, e la relativa modulistica sono sempre accessibili sulle pagine web della Biblioteca, nella sezione dedicata all'Archivio storico.

5. Il rapporto con gli utenti

5.1. Gli impegni dei Servizi Bibliotecari

I Servizi Bibliotecari:

- a. Si impegnano a favorire la massima circolazione del materiale bibliografico, attraverso strumenti di ricerca sempre più efficienti e un ampio servizio di prestito;
- b. Perseguono l'applicazione delle tecnologie informatiche più avanzate a tutti i servizi;
- c. Promuovono la conoscenza e l'utilizzo delle risorse informative e dei servizi tramite una pluralità di strumenti di supporto;
- d. Si applicano con continuità alla semplificazione delle procedure a carico dell'utente;
- e. Si impegnano a dare la massima diffusione alle variazioni di servizio, attraverso il sito e altri canali;
- f. Si impegnano a dare pari opportunità di accesso alle risorse informative, anche attraverso la redazione in lingua inglese delle comunicazioni e dei contenuti del sito;
- g. Tengono aggiornate le competenze del personale bibliotecario attraverso seminari e corsi di formazione;
- h. Si attivano per instaurare rapporti di collaborazione interbibliotecaria al fine di ampliare e ottimizzare l'offerta dei servizi;
- i. Monitorano l'andamento dei servizi con rilevazioni statistiche quantitative, qualitative e di *customer satisfaction*;
- j. Tengono conto di reclami e segnalazioni degli utenti nell'elaborazione degli obiettivi di sviluppo dei Servizi Bibliotecari che sottopongono alla Direzione della Scuola;



- k. Garantiscono che i dati personali degli utenti siano utilizzati solo per la gestione dei servizi e trattati secondo le misure di sicurezza previste dalla normativa vigente.

5.2. Gli impegni richiesti agli utenti

Gli utenti della Biblioteca della Scuola Superiore Sant'Anna:

- a. Sono tenuti a mostrare la tessera di Biblioteca; in mancanza, esibiscono un documento che dimostri l'identità e l'appartenenza alle categorie ammesse ai servizi;
- b. Tengono sempre aggiornati i propri recapiti (mail e cellulare) e personalizzano la password nel profilo personale, modificabile dall'OPAC;
- c. Depositano borse e zaini negli armadietti all'ingresso della Biblioteca;
- d. Assumono un comportamento adeguato a un pubblico luogo di studio per non arrecare disturbo agli altri utenti. In particolare: tengono un tono di voce basso, non fumano, non fanno telefonate, disattivano la suoneria del cellulare, non introducono cibi e bevande (sono ammesse le bottiglie di acqua richiudibili);
- e. Non danneggiano in alcun modo i testi in consultazione o prestito (sia locale che interbibliotecario);
- f. Si impegnano a restituire o rinnovare i libri in prestito entro la data di scadenza;
- g. Qualora entrino in funzione i rilevatori sonori dell'impianto anticaccheggio, sono tenuti a mostrare al personale il materiale in loro possesso;
- h. Utilizzano i servizi interbibliotecari nel rispetto delle norme di collaborazione accettando le condizioni stabilite dalle biblioteche eroganti;
- i. Si impegnano a non occupare posti di studio in sala lettura, se si assentano per più di un'ora; il materiale lasciato sui tavoli, può essere rimosso dai bibliotecari e conservato sui carrelli in sala lettura;
- j. Gli utenti provvisti di badge abilitato, accedendo alla Biblioteca in assenza dello staff, si impegnano a tenere un comportamento responsabile: oltre all'osservanza delle regole generali sopra enunciate, sono tenuti a entrare singolarmente, a non introdurre ospiti esterni e rispettare le norme stabilite per la sicurezza degli ambienti.

5.3. Suggerimenti e reclami

Gli utenti della Biblioteca possono inviare segnalazioni di malfunzionamenti ai referenti dei singoli servizi (identificati nella pagina Contatti del sito) che si attivano con la massima celerità per cercare la soluzione del problema segnalato, e dare una conseguente risposta all'utente.

Allo stesso modo, eventuali reclami o proposte per il miglioramento dei servizi possono essere inviate per e-mail al Responsabile dei Servizi Bibliotecari che risponderà entro 3 giorni lavorativi. Sarà cura del Responsabile di inserire nelle linee di sviluppo della Biblioteca i suggerimenti caldeggiati da più parti o quelli ritenuti più interessanti.



6. La qualità in Biblioteca

6.1 Standard qualitativi

Nella tabella che segue sono riassunti gli standard di qualità che la Biblioteca si impegna a mantenere e, possibilmente, migliorare nell'erogazione dei servizi.

SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD PREVISTO
Consultazione materiale in archivio	Tempo di consegna del documento	1-3 giorni lavorativi
Prestito	Continuità di erogazione	Ininterrotta, durante l'apertura della Biblioteca
Prestito interbibliotecario	Tempo di presa in carico della richiesta	Utenti istituzionali: 2 giorni lavorativi Biblioteche: 3 giorni lavorativi
	Tempo di consegna del materiale pervenuto	1 giorno lavorativo
Fornitura articoli	Tempo di presa in carico della richiesta	Utenti istituzionali: 2 giorni lavorativi Biblioteche: 3 giorni lavorativi
	Tempo di consegna del materiale pervenuto	1 giorno lavorativo
Servizio mail "Chiedi al Bibliotecario"	Tempo di risposta	6 ore lavorative
Acquisizione monografie	Tempo di presa in carico della richiesta	3 giorni lavorativi
Catalogazione	Tempo medio di catalogazione	6 giorni
Accesso risorse bibliografiche online	Continuità di erogazione	Ininterrotta
Risposta del Responsabile a suggerimenti/reclami	Tempo di risposta	3 giorni lavorativi

6.2 Rilevazioni e valutazioni

Al fine di migliorare i servizi offerti e renderli sempre più aderenti alle reali esigenze degli utenti, la Biblioteca ha monitorato le proprie attività dall'anno 2002, attraverso rilevazioni statistiche interne ed esterne.

Le valutazioni nazionali a cui i Servizi Bibliotecari hanno partecipato sono finalizzate al benchmark dei servizi erogati dai Sistemi bibliotecari degli atenei italiani. In particolare, la Biblioteca ha aderito a tutte le indagini censuarie promosse dal MIUR e da GIM (Gruppo interuniversitario per il monitoraggio dei sistemi bibliotecari di ateneo). Nella rilevazione GIM 2011 la biblioteca si è posizionata al quinto posto su benchmark nazionale.

Nel 2014 e 2015 è stata valutata all'interno del Progetto *Good Practice*, coordinato dal Politecnico di Milano, nel quale sono stati raccolti sia dati amministrativi che dati provenienti da questionari sottoposti ai docenti. La soddisfazione complessiva dei docenti ha dato una valutazione di 4.69% su una media nazionale di 4.50%.



Le rilevazioni interne di *customer satisfaction* sono effettuate annualmente dalla Scuola attraverso questionari sottoposti agli allievi ordinari e ai dottorandi. Negli ultimi anni il 90% dei rispondenti si è espresso positivamente sulla qualità dei servizi bibliotecari, e sono emersi come ambiti di miglioramento dei Servizi bibliotecari l'ampliamento dei posti di studio e l'incremento delle risorse per l'acquisto del materiale bibliografico.

Gli obiettivi di miglioramento dei Servizi Bibliotecari - funzionalmente agli obiettivi strategici della Scuola - sono determinati in accordo con la Direzione Amministrativa e coerentemente alla rilevazione di ambiti di miglioramento organizzativo, di adeguamento tecnologico, dell'implementazione dell'offerta informativa.