



Sommario

1.	LA CARTA DEI SERVIZI.....	2
2.	IL SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO (SBA).....	2
2.1	Le strutture.....	2
2.2	Orari e recapiti delle biblioteche	3
2.3	Gli utenti.....	4
3.	I SERVIZI.....	5
3.1	Accesso e consultazione.....	5
3.2	Orientamento, assistenza e formazione	6
3.3	Prestito esterno.....	6
3.4	Prestito festivo	7
3.5	Servizi interbibliotecari	7
3.6	Consegna documenti “sulla scrivania”	7
3.7	Consultazione delle risorse elettroniche	7
3.8	Accesso off-campus alle risorse elettroniche	8
3.9	Postazioni informatiche e connessione wireless	8
3.10	Riproduzioni	8
3.11	Salette per studio di gruppo	8
3.12	Servizi per i disabili.....	8
4.	IL RAPPORTO CON GLI UTENTI.....	9
4.1	I nostri impegni	9
4.2	Gli impegni che richiediamo agli utenti	9
4.3	Suggerimenti e reclami	10
5.	INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ.....	10
6.	ALTRI RECAPITI	12



1. LA CARTA DEI SERVIZI

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo (SBA) è parte integrante del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) dell'Ateneo e dal 12 agosto 2013 ha ottenuto l'attestazione di conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008. Nel giugno del 2018 ha superato la visita di ri-certificazione ed è transitato allo standard UNI EN ISO 9001:2015 e nel dicembre del 2021 ha riconfermato tale certificazione.

Al fine di favorire, rafforzare e migliorare la relazione con i propri utenti e a completamento di quanto previsto dal Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ), il Sistema Bibliotecario di Ateneo adotta la presente Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi è il documento nel quale il Sistema Bibliotecario di Ateneo dichiara i servizi e le prestazioni che si impegna ad assicurare, le forme di controllo e di reclamo messe a disposizione degli utenti, le modalità di erogazione e di fruizione dei servizi stessi.

Essa costituisce, pertanto, un impegno dell'Università degli Studi di Brescia verso gli utenti, finalizzato a garantire loro il diritto al miglior servizio ottenibile.

La Carta dei Servizi si ispira ai principi enunciati nello Statuto di Autonomia e nel Codice etico dell'Università degli Studi di Brescia, nel Regolamento del Sistema Bibliotecario di Ateneo e nel Regolamento delle attività e dei servizi delle biblioteche e nelle Politiche per la qualità dell'Università degli Studi di Brescia pubblicati sul portale dell'Ateneo (www.unibs.it).

La Carta dei Servizi, verificata e aggiornata periodicamente, è disponibile in formato cartaceo presso le singole biblioteche e online sul portale dell'Ateneo. Della sua emanazione e dei successivi aggiornamenti viene data comunicazione tramite avvisi pubblicati sul portale (www.unibs.it/it/ateneo/organizzazione/biblioteche).

2. IL SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENE0 (SBA)

I servizi bibliotecari dell'Università degli Studi di Brescia sono organizzati nel Sistema Bibliotecario di Ateneo, istituito nel novembre 2011; esso costituisce un insieme integrato e coordinato che opera nel quadro di economie di scala, per la razionalizzazione delle risorse documentarie, finanziarie ed umane. Il Sistema Bibliotecario di Ateneo gestisce l'intero patrimonio bibliografico dell'Università e si rivolge a tutta la comunità accademica e al territorio.

La finalità del Sistema Bibliotecario di Ateneo è di assicurare nel modo più efficace ed efficiente:

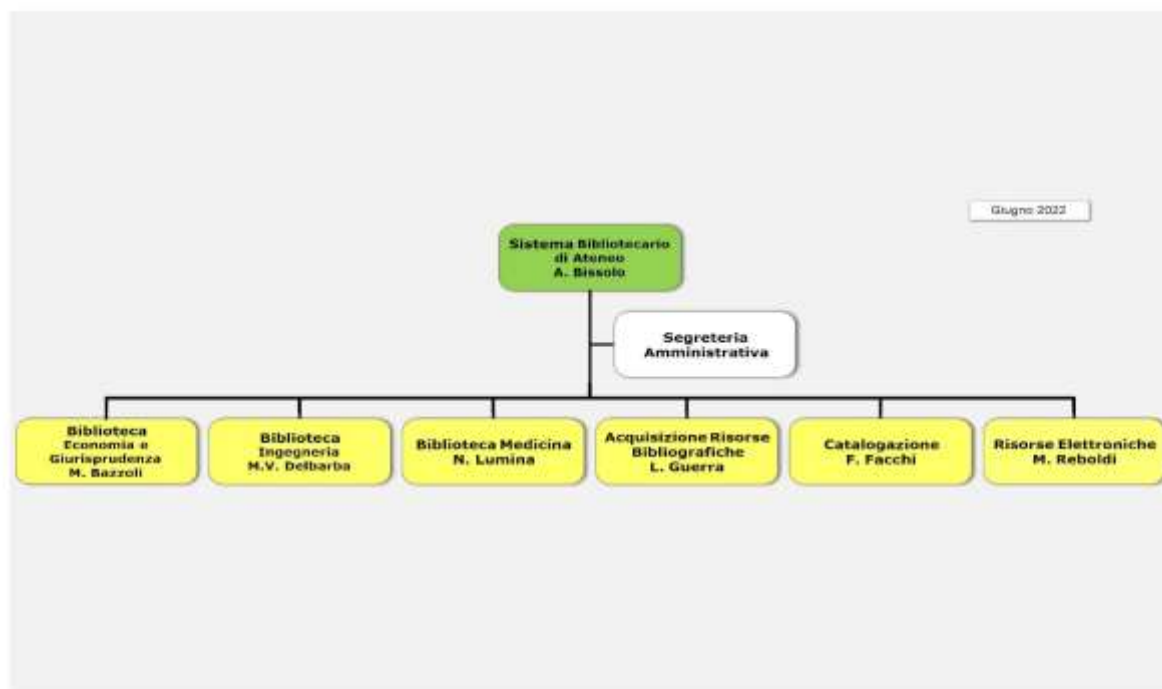
- la selezione, l'acquisizione, la catalogazione, la fruibilità, la conservazione e l'aggiornamento del patrimonio bibliografico dell'Università;
- l'erogazione e lo sviluppo dei servizi bibliotecari a supporto della ricerca e della didattica;
- l'ampliamento e il continuo adeguamento dei sistemi tecnologici per la ricerca, la consultazione e la fruizione delle risorse bibliografiche e informative.

2.1 *Le strutture*

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo dipende dalla Direzione Generale dell'Università ed è governato dal Presidente e dal Consiglio Scientifico (cfr. artt. 2 e seguenti del Regolamento del Sistema



Bibliotecario di Ateneo) ed è un servizio articolato in Unità Operative (UO) come mostra l'organigramma:



2.2 Orari e recapiti delle biblioteche

Gli orari di apertura al pubblico e i recapiti delle biblioteche e delle unità organizzative del Sistema Bibliotecario di Ateneo sono pubblicati sul portale dell'Ateneo, nelle pagine dedicate alle biblioteche.

Le biblioteche chiudono l'accesso al pubblico due settimane all'anno per il riordino del materiale e i controlli inventariali, oltre che in occasione della chiusura degli stabili universitari decretata per l'intero Ateneo.

Di tali chiusure, come di eventuali sospensioni temporanee dei servizi, viene dato tempestivo avviso all'utenza sul portale, canale preferenziale per tale tipo di comunicazione.

Biblioteche	Responsabili	Recapiti	Orari
Biblioteca di Economia e Giurisprudenza (BEG) Vicolo dell'Anguilla, 8 25122 Brescia	Marco Bazzoli marco.bazzoli@unibs.it	Tel. +39 030 2989469 biblioteca.beg@unibs.it	Da lunedì a venerdì 08:30 - 17:45 Sezione Storica Da lunedì a venerdì 09:00 - 13:00 pomeriggio su appuntamento
Biblioteca di Ingegneria Via Branze, 38 25123 Brescia	Maria Vittoria Delbarba maria.delbarba@unibs.it	Tel. +39 030 3715918 biblioteca.ing@unibs.it	Da lunedì a venerdì 08:30 - 17:45

 UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BRESCIA	CARTA DEI SERVIZI Sistema Bibliotecario di Ateneo	Ver. 1.7 07/06/2022 Pagina 4 di 12
--	--	--

Biblioteca di Medicina Viale Europa, 11 25123 Brescia	Nicoletta Lumina nicoletta.lumina@unibs.it	Tel. +39 030 3717368 biblioteca.med@unibs.it	Da lunedì a venerdì 08:30 - 17:45
--	--	--	--------------------------------------

2.3 Gli utenti

Gli utenti sono suddivisi in diverse categorie:

A) Istituzionali

- A1) docenti, ricercatori e assimilati, dottorandi, assegnisti, borsisti dell'Università degli Studi di Brescia
- A2) laureandi e studenti post-laurea (iscritti a master, scuole di specializzazione etc.) dell'Università degli Studi di Brescia
- A3) studenti e assimilati, personale tecnico-amministrativo (PTA) dell'Università degli Studi di Brescia
- A4) personale docente, ricercatore e tecnico-amministrativo dell'Università degli Studi di Brescia in pensione.

B) Esterni.

Appositi accordi regolano i rapporti con le biblioteche esterne che collaborano con il Sistema Bibliotecario di Ateneo per i servizi interbibliotecari.

Apposite convenzioni regolano i diritti di utenti appartenenti agli enti convenzionati con l'Ateneo per i servizi delle biblioteche del Sistema Bibliotecario di Ateneo.

Attualmente sono in corso:

1. una Convenzione con la Corte d'Appello di Brescia di durata triennale con scadenza 23 luglio 2023;
2. un Protocollo d'intesa con il Comune di Brescia (per gli utenti del Sistema Bibliotecario Urbano) di durata triennale con scadenza 27 aprile 2024;
3. una Convenzione con l'Avvocatura Distrettuale dello Stato di Brescia di durata triennale con scadenza 10 febbraio 2025.



3. I SERVIZI

I servizi erogati dalle biblioteche sono differenziati a seconda della tipologia di utente. Ciascun utente gode dei diritti assegnati alla sua categoria presso tutte le biblioteche dell'Università, indipendentemente dall'area disciplinare o dal dipartimento di afferenza. Le modalità di erogazione, le quantità ed i limiti temporali per ogni tipo di servizio sono definiti nell'art. 4 del Regolamento delle attività e dei servizi delle biblioteche e vengono riportati in sintesi nella tabella seguente:

Modalità di erogazione dei servizi delle biblioteche per tipo servizio					
Tipo servizio	Tipo utente	Giorni concessi	N. volumi/documenti	N. proroghe	N. giorni per proroga
CONSULTAZIONE materiale a scaffale aperto	A e B	1	Nessun limite	0	0
CONSULTAZIONE materiale in deposito	A e B	1	10	0	0
PRESTITO ESTERNO	A1	365	30	2	365
	A2	90	10	9	30
	A3-A4	30	4	11	30
PRESTITO FESTIVO	A	1+n festivi	4	0	0
PRESTITO DAS (Diritto Allo Studio)	Studenti UNIBS	180	4	3	30
PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO DA ALTRE BIBLIOTECHE	A	Regola biblioteca prestante (massimo 21)	3	1	Regola biblioteca prestante
PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO VERSO ALTRE BIBLIOTECHE	Altre biblioteche	30	4	1	30
DOCUMENT DELIVERY DA ALTRE BIBLIOTECHE	A		5/settimana	0	0
DOCUMENT DELIVERY VERSO ALTRE BIBLIOTECHE	Altre biblioteche		5/settimana	0	0
PRENOTAZIONE	A	3	In funzione del servizio	0	0
LIBRO "SULLA SCRIVANIA"	A1 (docenti, ricercatori, assegnisti e dottorandi)	Come prestito	3/giorno	0	0
ARTICOLO "SULLA SCRIVANIA"	A1 (docenti, ricercatori, assegnisti e dottorandi)		Al bisogno (evasi 5 alla volta)	0	0
UTILIZZO POSTAZIONI PC	A				

3.1 Accesso e consultazione

L'accesso alle strutture delle biblioteche, ai cataloghi, alle sezioni a scaffale aperto e la consultazione in sede dei materiali su supporto cartaceo sono consentiti a tutti gli utenti. Per richiedere un servizio è necessario essere riconosciuti e registrati nel sistema.

L'erogazione è subordinata alla presentazione del tesserino rilasciato dall'Università degli Studi di Brescia o di un documento valido di identità.



Una volta individuata l'opera di interesse gli utenti possono immettere una richiesta di consultazione via web; il materiale richiesto verrà preparato presso il banco prestiti e rimarrà a disposizione dei richiedenti per 2 giorni. L'utente può richiedere la consultazione continuativa per più giorni dei volumi per un periodo da concordare con il personale, che provvederà alla registrazione.

3.2 Orientamento, assistenza e formazione

Le biblioteche forniscono orientamento, assistenza e istruzioni a tutti gli utenti allo scopo di favorire il miglior utilizzo dei servizi bibliotecari di Ateneo, anche attraverso strumenti cartacei e online (es. Regolamenti, Carta dei Servizi, pieghevoli, pagine web...).

Le informazioni di orientamento e l'introduzione alla ricerca e al reperimento di un documento sono fornite sul momento a tutti gli utenti che le richiedano (*quick reference*).

Per richieste più complesse i tempi vengono concordati con l'utente, che può chiedere un appuntamento compilando lo specifico modulo online per avvalersi del servizio di livello più avanzato e specialistico (*deep reference*); il servizio, rivolto ai soli utenti istituzionali, si concentra sull'uso di specifiche fonti o risorse elettroniche e sulle strategie di ricerca e di elaborazione delle informazioni. La biblioteca dà riscontro alle richieste ricevute entro 3 giorni lavorativi.

Le biblioteche, inoltre, organizzano periodicamente incontri formativi rivolti a tutti gli utenti o a specifiche categorie per illustrare i servizi erogati e per istruirli all'uso degli strumenti messi a loro disposizione.

La Biblioteca di Medicina, in particolare, organizza incontri di formazione sulla ricerca nelle banche dati biomediche, per piccoli gruppi (min 2 - max 5 partecipanti); gli incontri possono essere richiesti dagli utenti e sono confermati via e-mail una volta raggiunto il numero dei partecipanti e comunque entro 20 giorni dalla richiesta.

3.3 Prestito esterno

Il servizio di prestito consente ad utenti istituzionali e convenzionati l'utilizzo del materiale bibliografico all'esterno delle strutture.

L'utente può riservare un documento via web immettendo una richiesta di prestito nel catalogo online; nel caso di documenti che risultino già in prestito ad altri utenti, può prenotare il documento sempre via web: al rientro del documento l'utente viene avvisato della disponibilità del volume; i volumi richiesti o prenotati rimangono a sua disposizione presso il banco prestiti per 3 giorni.

L'utente può richiedere o effettuare autonomamente via web la proroga del prestito nel caso il volume non sia stato prenotato da un altro utente e nei limiti previsti dal Regolamento.

I volumi acquistati sui fondi di ricerca di un docente possono essere riservati in prestito prioritario al docente stesso secondo le modalità previste dal Regolamento.

A garanzia dell'utente e della biblioteca, alla consegna dei volumi egli è tenuto a firmare una ricevuta con la quale attesta la presa in carico dei volumi; alla riconsegna la biblioteca gli fornisce via e-mail



una notifica che attesta la restituzione del documento e che questi è tenuto a conservare per almeno 3 mesi.

Il prestito è personale, ma in caso di necessità il ritiro dei volumi può essere effettuato da un delegato.

È previsto un servizio di prestito digitale di e-book riservato agli utenti istituzionali, che consente, attraverso diverse piattaforme, di leggere online o di scaricare libri in formato elettronico.

3.4 Prestito festivo

Agli utenti istituzionali è consentito il prestito festivo anche di alcuni documenti normalmente riservati alla consultazione in sede e dunque esclusi dal prestito esterno.

3.5 Servizi interbibliotecari

Attraverso il servizio di prestito interbibliotecario (ILL, *InterLibrary Loan*) è possibile richiedere ad altre biblioteche l'invio di volumi non posseduti dalle biblioteche dell'Università degli Studi di Brescia o da altre biblioteche liberamente accessibili nel Comune di Brescia. È possibile avere in corso un massimo di 3 richieste in contemporanea.

Attraverso il servizio di fornitura di documenti in copia (DD, *Document Delivery*) è possibile richiedere ad altre biblioteche l'invio di copie di articoli tratti da periodici e di parti di libri (capitoli o contributi) non posseduti dalle biblioteche del Sistema Bibliotecario di Ateneo o da altre biblioteche liberamente accessibili nel Comune di Brescia, nei limiti previsti dalla normativa vigente sulla tutela del diritto d'autore. Ciascun utente può chiedere fino ad un massimo di 5 articoli o parti di libri alla settimana.

Per entrambi i servizi, riservati ai soli utenti istituzionali, il Sistema Bibliotecario di Ateneo si impegna a vagliare le richieste entro 3 giorni lavorativi dalla presentazione. Agli utenti viene data tempestiva comunicazione dell'arrivo del materiale richiesto o dei problemi che ne ostacolano o rinviino il recupero.

La richiesta di documenti può essere inoltrata anche a biblioteche che esigano un rimborso spese, se direttamente effettuabile dall'utente. Nel caso in cui i documenti siano reperibili solo attraverso servizi commerciali di fornitura, si indica all'utente come procedere nella richiesta, restando a carico dell'utente l'ordine e il pagamento. Per i soli docenti e ricercatori il Sistema Bibliotecario di Ateneo si fa carico della richiesta e del pagamento.

3.6 Consegna documenti "sulla scrivania"

Il servizio, a disposizione dei soli docenti, ricercatori, assegnisti e dottorandi dell'Università degli Studi di Brescia, garantisce, entro 24 ore dalla disponibilità dei documenti, l'invio presso i rispettivi dipartimenti dei materiali richiesti: libri in prestito, copie di articoli, normativa tecnica.

3.7 Consultazione delle risorse elettroniche

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo acquisisce, gestisce e rende disponibile per i propri utenti istituzionali una vasta collezione di risorse elettroniche (banche dati, periodici elettronici, e-book), corredate da appositi strumenti di ricerca. L'utilizzo, il download, la stampa e la copia dei documenti



digitali sono regolati dalle relative licenze d'uso. Eventuali richieste o segnalazioni di malfunzionamento sono prese in carico entro un giorno lavorativo.

3.8 Accesso off-campus alle risorse elettroniche

Le risorse elettroniche possono essere consultate 24 ore su 24 dall'esterno della rete di Ateneo tramite sistemi di accesso sicuro riservati agli utenti istituzionali e gestiti in collaborazione con il Servizio ICT (proxy server e OpenVPN).

3.9 Postazioni informatiche e connessione wireless

Presso tutte le biblioteche sono presenti postazioni informatiche (PC fissi) a disposizione degli utenti istituzionali per la consultazione delle risorse elettroniche e per attività di studio, ricerca e didattica.

Tutti gli spazi sono coperti da reti wireless riservate agli utenti istituzionali e ad alcune categorie di utenti esterni (eduroam etc.) per l'utilizzo dei propri dispositivi mobili. Ogni utente è tenuto a rispettare i termini fissati dalla legge e le norme stabilite dal Regolamento di utilizzo dei servizi informatici e di rete dell'Ateneo.

Entrambi i servizi sono forniti in collaborazione con il Servizio ICT.

3.10 Riproduzioni

All'interno dei locali delle biblioteche è permesso a docenti, ricercatori e al PTA dell'Università di Brescia, nel rispetto della normativa sul diritto d'autore, fotocopiare gratuitamente articoli o parti di opere per uso personale di studio e ricerca.

Per gli altri utenti le biblioteche garantiscono l'accesso ad un servizio di fotocoproduzione a pagamento, organizzato secondo le soluzioni predisposte dall'Ateneo e descritte sul portale.

3.11 Salette per studio di gruppo

Presso la Biblioteca di Economia e Giurisprudenza, gli utenti istituzionali possono prenotare l'uso di salette riservate allo studio in piccoli gruppi. Per accedere alle salette gli utenti dovranno presentarsi all'Accoglienza per ritirare la chiave e firmare un modulo impegnandosi con ciò a liberare la sala all'orario stabilito e restituire la chiave. Solo dopo ciascun utilizzo gli stessi utenti potranno richiedere una nuova prenotazione.

3.12 Servizi per i disabili

Tutti i locali delle biblioteche aperti al pubblico sono privi di barriere architettoniche.

Presso la Biblioteca di Economia e Giurisprudenza e presso quella di Ingegneria sono disponibili ausili e tecnologie per utenti con disabilità visive.



4. IL RAPPORTO CON GLI UTENTI

4.1 I nostri impegni

Le strutture del Sistema Bibliotecario di Ateneo:

- assicurano una continua, completa e aggiornata informazione sui servizi attraverso una pluralità di mezzi informativi, tra cui segnaletica esplicativa interna, bacheche per gli avvisi agli utenti presso ogni singola biblioteca e pagine web del Sistema Bibliotecario di Ateneo;
- promuovono la partecipazione degli utenti allo sviluppo e al miglioramento dei servizi con la predisposizione di appositi strumenti;
- garantiscono la valutazione di proposte d'acquisto di libri o di altro materiale di interesse degli utenti istituzionali pervenute tramite il modulo online (docenti e ricercatori devono indirizzare le richieste di acquisto al dipartimento di afferenza);
- garantiscono che i dati personali dell'utente vengano utilizzati unicamente per la gestione dei servizi nel rispetto della vigente normativa sulla privacy;
- garantiscono ad ogni utente l'accesso alle informazioni che lo riguardano (situazione prestiti, richieste, prenotazioni etc.);
- valutano periodicamente la soddisfazione degli utenti;
- raccolgono dati statistici ed elaborano indicatori per misurare l'adeguatezza dei servizi offerti; i dati vengono raccolti e pubblicati annualmente dal Sistema Bibliotecario di Ateneo;
- favoriscono il costante aggiornamento delle conoscenze e competenze del personale.

4.2 Gli impegni che richiediamo agli utenti

L'utente si impegna a:

- conoscere e rispettare il Regolamento 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 restituirli entro i termini stabiliti pena l'applicazione delle sanzioni previste dal Regolamento;
- risarcire il danno per documenti deteriorati o smarriti;
- trattare con cura gli arredi e non cambiarne la collocazione;
- non modificare alcun parametro di configurazione delle postazioni informatiche;
- mantenere il silenzio o utilizzare un tono di voce che non disturbi gli altri utenti della biblioteca;
- non introdurre nei locali delle biblioteche cibi o bevande, ombrelli, telefoni cellulari con suonerie attive, materiali/sostanze/oggetti/prodotti illegali e/o pericolosi, secondo quanto disposto dalla vigente legge italiana;
- rispondere tempestivamente a eventuali richieste o solleciti ricevuti dal Sistema Bibliotecario di Ateneo.



4.3 Suggerimenti e reclami

Qualsiasi violazione dei principi dichiarati nella presente Carta dei Servizi può essere segnalata al responsabile della biblioteca o al responsabile del Sistema Bibliotecario di Ateneo.

L'utente può presentare reclami o formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi utilizzando l'apposito modulo disponibile in forma cartacea presso ciascuna biblioteca o scrivendo al responsabile della biblioteca.

Il responsabile della biblioteca o, a seconda delle segnalazioni pervenute, il responsabile del Sistema Bibliotecario di Ateneo risponde con la massima celerità all'utente circa gli accertamenti compiuti e comunque assicura la presa in carico della segnalazione entro e non oltre 7 giorni dalla presentazione del reclamo.

5. INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo rileva annualmente dati sulle proprie attività e servizi per la valutazione delle risorse impiegate e delle prestazioni rese. Elabora periodicamente indicatori di qualità ricavando i dati da registrazioni effettuate secondo quanto previsto dal Sistema di Gestione per la Qualità e da norme specifiche, nonché attraverso indagini realizzate dall'Ateneo per rilevare la soddisfazione degli utenti allo scopo di valutare interventi utili al miglioramento e alla promozione dei servizi.

Nella tabella A sono riportati i principali indicatori calcolati per gli ultimi due anni.

INDICATORE	Valore 2020	Valore 2021
Media delle ore di apertura settimanale	37:26	40:35
Utenti potenziali / Posti di lettura	20,42	21,91
Patrimonio documentario / Utenti potenziali	35,68	39,94
Superficie accessibile al pubblico / Utenti potenziali	0,22	0,21
(Ore di formazione per l'utenza / Utenti potenziali)*100	0,06	0,15
(Prestiti + ILL passivi + DD passivi) / Utenti potenziali	0,78	0,87
Download di full text di periodici e libri elettronici / Utenti potenziali	37,51	42,35
(Prestiti + consultazioni) / Utenti attivi servizio di prestito e consultazione	5,02	5,90
Spesa totale per le biblioteche / Utenti potenziali	177,80	174,73
(Spesa totale per le biblioteche / Spese complessive dell'Ateneo)*100	2,52	2,36
(Periodici elettronici / Periodici totali correnti)*100	98,65	98,75
(Spese per Risorse Elettroniche / Spese per materiale bibliografico)*100	87,99	87,49

Tab. A - Indicatori calcolati per gli ultimi due anni



Nella tabella B sono indicati gli standard di qualità relativi ai servizi che il Sistema Bibliotecario di Ateneo si impegna a mantenere.

SERVIZIO	INDICATORE DI QUALITÀ	DESCRIZIONE	STANDARD PREVISTO	Valore 2021
Acquisizione del documento (modalità express) - editori italiani	Tempo medio di acquisizione	Efficienza acquisizione da editori italiani (modalità express)	17 giorni	17,8 giorni
Acquisizione del documento (modalità ordinaria) - editori italiani	Tempo medio di acquisizione	Efficienza acquisizione da editori italiani (modalità ordinaria)	21 giorni	16 giorni
Catalogazione (modalità express)	Tempo medio di catalogazione	Efficienza catalogazione (modalità express)	2 giorni	1,43 giorni
Catalogazione (modalità ordinaria)	Tempo medio di catalogazione	Efficienza catalogazione (modalità ordinaria)	10 giorni	3,72 giorni
Consegna di materiale "sulla scrivania"	Tempo massimo di invio	Efficienza servizio "sulla scrivania"	24 ore 95% dei casi	n.d.
Risposta a reclami, suggerimenti e osservazioni	Tempo massimo di presa in carico	Efficienza presa in carico reclami, suggerimenti e osservazioni	7 giorni 95% dei casi	7 giorni 100% dei casi
Risposta ad una richiesta di convenzione	Tempo massimo di presa in carico	Efficienza presa in carico richieste di convenzione	7 giorni 95% dei casi	7 giorni 100% dei casi
Risposta ad una offerta di donazione	Tempo massimo di presa in carico	Efficienza presa in carico offerta di donazione	7 giorni 95% dei casi	7 giorni 100% dei casi
Deep reference	Tempo massimo di presa in carico richiesta	Efficienza risposta a una richiesta deep reference	3 giorni 95% dei casi	3 giorni 100% dei casi
ILL – Prestito interbibliotecario	Tempo massimo di presa in carico	Efficienza presa in carico richiesta ILL	3 giorni 95% dei casi	3 giorni 100% dei casi
DD - Document Delivery in NILDE	Tempo medio di fornitura articoli	Efficienza fornitura articoli DD in NILDE	24 ore / 1 giorno	22 ore
Risposta a richieste e segnalazioni di malfunzionamento relative a risorse elettroniche	Tempo massimo di presa in carico	Efficienza risposta a richiesta o segnalazione di malfunzionamento relativa a risorse elettroniche	1 giorno 95% dei casi	1 giorno 100% dei casi

Tab. B – Standard di qualità



Nella tabella C sono riportati i risultati dell'ultima indagine di customer satisfaction somministrata dall'Ateneo a partire dalla primavera 2021 a studenti, docenti, ricercatori, assegnisti e dottorandi.

Il punteggio medio di soddisfazione complessiva espresso dagli utenti alla domanda "Sei completamente soddisfatto della qualità dei servizi bibliotecari?" è stato ampiamente superiore a 4 - che viene considerato lo standard atteso dal nostro Sistema Bibliotecario di Ateneo - riferito ad una scala da 1 a 6, dove il valore 1 = per niente soddisfatto e il valore 6 = completamente soddisfatto e la soglia di attenzione è considerata a 3,5.

Utenti	Standard previsto	Punteggio 2020 (*)
Studenti iscritti al primo anno	4	4,68
Studenti iscritti agli anni successivi al primo	4	4,57
Docenti e ricercatori	4	5,70

Tab. C – Standard di soddisfazione

(*) Per gli studenti anno accademico 2020/2021

6. ALTRI RECAPITI

Servizio Sistema Bibliotecario di Ateneo

Responsabile: Angelo Bissolo angelo.bissolo@unibs.it
Vicolo dell'Anguilla, 8 - 25122 Brescia - Tel. +390302989471

Segreteria: Lucia Giubelli segreteria.sba@unibs.it
Vicolo dell'Anguilla, 8 - 25122 Brescia - Tel. +390302989465

UOC Acquisizione Risorse Bibliografiche

Responsabile: Luca Guerra luca.guerra@unibs.it
Vicolo dell'Anguilla, 8 - 25122 Brescia - Tel. +390302989466

UOC Catalogazione

Responsabile: Fiorenza Facchi fiorenza.facchi@unibs.it
Vicolo dell'Anguilla, 8 - 25122 Brescia – Tel. +390302989478

UOC Risorse Elettroniche

Responsabile: Massimo Reboldi massimo.reboldi@unibs.it
Vicolo dell'Anguilla, 8 - 25122 Brescia - Tel. +390302989477