

## **CARTA DEI SERVIZI BIBLIOTECA IRCCS SAN RAFFAELE in accordo con Rapporto Annuale BiblioSan 2014**

### **Premessa**

La Biblioteca dell'IRCCS San Raffaele Pisana fa parte della rete Bibliosan, che è composta da: le biblioteche degli Istituti di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS), degli Istituti Zooprofilattici Sperimentali (I.I.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).

### **1. Finalità**

La biblioteca opera a supporto dell'attività clinica e scientifica ed è specializzata nella selezione, nella raccolta, nell'organizzazione e nel recupero di documentazione scientifica di ambito biomedico-sanitario

### **2. Accesso alla biblioteca**

L'accesso alla biblioteca è consentito a:

- medici, ricercatori, dottorandi, borsisti e assegnisti di ricerca del San Raffaele
- personale interno tecnico-amministrativo
- studenti dei Corsi di Laurea dell'Università Telematica San Raffaele. L'accesso, in quest'ultimo caso, è consentito per la sola consultazione in loco (vedi 4.1), per il servizio di consulenza bibliografica (vedi 4.4) e per la partecipazione ai corsi (vedi 4.5.)

### **3. Orario**

L'orario della Biblioteca è dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 18.00

### **4. Servizi della biblioteca**

La biblioteca offre i seguenti servizi:

- consultazione delle risorse su supporto cartaceo e elettronico in sede.
- consultazione delle risorse su supporto elettronico a distanza
- recupero e fornitura di articoli (Document Delivery).
- servizio informazioni e consulenza bibliografica (Reference).

- corsi sull'utilizzo delle risorse.
- riproduzione delle risorse elettroniche e cartacee.
- servizio di e-alerts.

#### *4.1. Consultazione delle risorse in sede:*

- sono disponibili a scaffale aperto tutte le annate di periodici correnti collocati secondo l'ordine alfabetico del titolo, unitamente ad enciclopedie, dizionari, manuali. L'utente può trattenersi in biblioteca per consultare manuali e periodici cartacei e/o elettronici, effettuare ricerche bibliografiche, interrogare banche-dati e, più generalmente, fruire di tutti gli altri servizi erogati.

#### *4.2. Consultazione delle risorse da casa:*

- le risorse possono essere consultate dall'esterno previa registrazione al servizio CLAS (CILEA Library Access Service).

#### *4.3. Recupero e fornitura di articoli (Document Delivery):*

- la biblioteca fornisce agli utenti interni un servizio di reperimento di articoli pubblicati su riviste non disponibili localmente grazie alla collaborazione con le altre biblioteche nazionali. Il servizio è gratuito.
- la biblioteca fornisce copie di articoli dei propri periodici alle biblioteche esterne il cui possesso può essere consultato attraverso uno dei maggiori cataloghi nazionali quali ACNP, MAI, SBN. Il servizio è basato sullo scambio reciproco e gratuito.
- i singoli utenti esterni sono tenuti ad inoltrare la richiesta tramite una biblioteca che opera in regime di scambio gratuito ed aderisce ad uno dei cataloghi sopraindicati.

#### *4.4 Consulenza bibliografica (Reference)*

- la biblioteca assiste i propri utenti nella ricerca bibliografica e nella localizzazione delle risorse informative e offre supporto al recupero e alla valutazione di risorse rilevanti per la specifica ricerca.

#### *4.5 Corsi*

- la biblioteca si occupa della formazione sull'utilizzo delle risorse presenti in biblioteca organizzando corsi di gruppo (con docenti esterni ed interni) e fornendo assistenza ad personam ai propri utenti.

#### *4.6 Riproduzione*

- il servizio consente la riproduzione del materiale cartaceo e elettronico presente nella biblioteca. L'uso delle apparecchiature per la riproduzione del suddetto materiale è consentito soltanto nel rispetto della

normativa vigente sul diritto d'autore. Per stampare articoli di riviste elettroniche, informazioni bibliografiche, esiti di ricerche nelle banche dati, etc gli utenti possono utilizzare la stampante situata nella biblioteca. Il servizio è gratuito per tutti gli utenti.

#### 4.7 Servizio di e-alerts

- la biblioteca provvede all'attivazione dell'invio, tramite e-mail, di indici e aggiornamenti di periodici specialistici d'interesse.

### 5. Prestito

- i prestiti dei libri non sono consentiti e la consultazione può avvenire solo all'interno dei locali della biblioteca.

### 6. Proposte d'acquisto

- gli utenti possono proporre l'acquisto di nuove risorse.

### 7. Impegni verso l'utenza

- 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 malfunzionamenti 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.

### 8. Diritti degli utenti

- 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.

### 9. 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.