



Alma mater studiorum  
Dipartimento di Scienze Statistiche Bologna  
Biblioteca

MQB55.AII01  
CARTA DEI SERVIZI

PAG. 1/5

Rev07 21/2/11 con validità di 1 anno

**Biblioteca del Dipartimento di Scienze Statistiche "Paolo Fortunati"  
Bologna**



# Carta dei servizi

Biblioteca Scienze Statistiche  
Via Belle Arti 41 40126 Bologna

Informazioni  
Tel. 051, 209.8197  
Fax. 051, 209.8217

Sistema qualità  
Tel. 051, 209.8196

<http://www.stat.unibo.it>  
[biblioteca.dipstatistica@unibo.it](mailto:biblioteca.dipstatistica@unibo.it)

Fondata dal Paolo Fortunati nel 1982.

Specializzata in libri e riviste di argomento statistico, economico, demografico e bio-sanitario, e nelle fonti statistiche italiane, estere e d' organismi internazionali.

Partecipa del Sistema bibliotecario d'Ateneo e ai suoi progetti di miglioramento.

Aderisce all'associazione Essper e a NILDE per la fornitura di articoli a regime gratuito ed al Coordinamento BIC (biblioteche italiane certificate ISO 9001)

La biblioteca è certificata ISO 9001:2008 dal Det Norske veritas



Alma mater studiorum  
Dipartimento di Scienze Statistiche Bologna  
Biblioteca

MQB55.All01  
CARTA DEI SERVIZI

PAG. 2/5

Rev07 21/2/11 con validità di 1 anno

La carta dei servizi è il nostro impegno circa le prestazioni ed i progetti di miglioramento della biblioteca.

Tutto il personale s'impegna ad assistervi con rispetto e cortesia, imparzialità e riservatezza e senza alcuna discriminazione di sesso, etnia, nazionalità, condizione sociale, fede religiosa o opinioni politiche.

Per usufruire nel modo migliore della biblioteca siete tenuti a conoscere ed a rispettare il Regolamento esposto in biblioteca e consultabile nel sito internet.

## **I nostri numeri** (dati al 31/12/2010)

### **Possediamo**

- **34.046** volumi a stampa e **43** libri di antiquariato
- **420** estate di periodici accademici

Il materiale librario occupa oltre 1800 metri lineari liberamente accessibili agli utenti.

### **Nel 2010**

- la collezione si è arricchita di circa **347** opere
- abbiamo fornito **2636** prestiti
- Abbiamo evaso **134** richieste di prestito interbibliotecario e fornitura articoli provenienti da altre biblioteche

## **La nostra missione**

Per il Dipartimento

Fornire materiale bibliografico – in ogni formato - al personale Docente e agli studenti per esami e tesi

Per gli studenti

Agire come centro di apprendimento del saper utilizzare le risorse della biblioteca e in particolare le fonti statistiche

Per la ricerca

Agire come un intermediario invisibile nei confronti del personale docente con strumenti personalizzati e non invasivi di disseminazione dell'informazione

Per l'Ateneo

Promuovere la biblioteca come "archivio della memoria" grazie alla sua collezione di fonti statistiche storiche nei confronti del Sistema Bibliotecario d'Ateneo

Per il mondo delle biblioteche

Favorire il confronto tra biblioteche con certificazione di qualità, e le relazioni nazionali e internazionali.



Alma mater studiorum  
Dipartimento di Scienze Statistiche Bologna  
Biblioteca

MQB55.All01  
CARTA DEI SERVIZI

PAG. 3/5

Rev07 21/2/11 con validità di 1 anno

## I nostri servizi

SERVIZI PRINCIPALI	DOVE	QUANDO
<b>ACCESSO E CONSULTAZIONE DELLE RACCOLTE</b>	SALE DI LETTURA E DI CONSULTAZIONE	LUN. VEN 8.30-18.15
<b>PRESTITO ESTERNO</b>	BANCO INFORMAZIONI PIANO 1	LUN. VEN 8.30-18.15
<b>PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO</b>	UFFICIO RESPONSABILE BIBLIOTECARIO PIANO 1	MART. E GIOV. 14-18.15
<b>CONSULTAZIONE RIVSTE ELETTRONICHE</b>	DAL SITO DELLA BIBLIOTECA anche da casa con servizio proxy	SEMPRE
<b>CONSULTAZIONE BANCHE DATI</b>	DAL SITO DELLA BIBLIOTECA anche da casa con servizio proxy	SEMPRE
<b>MEDIATECA STATISTICA</b>	SALA DI TECCO PIANO -1	LUN. VEN 8.30-18.15
<b>CONSULTAZIONE DISPENSE D'ESAME</b>	BANCO INFORMAZIONI	LUN. VEN 8.30-18.15
<b>CONSULENZE BIBLIOGRAFICHE E REFERENCE</b>	UFFICI BIBLIOTECARI PIANO 1	SU APPUNTAMENTO
<b>CONSULENZA SU RICERCA DATI STATISTICI</b>	SALA DI TECCO PIANO -1	SU APPUNTAMENTO
<b>WI FI AREA</b>	20 POSTAZIONI CABLATE PIANO 1 ACCESSO CON SCHEDE WI FI PER STUDENTI DI GRAN PARTE DELLE FACOLTA' (CHIEDERE AL BANCO ISTRUZIONE 30.P.6.2)	LUN. VEN 8.30-18.00
<b>SPAZI PER STUDIO DI GRUPPO</b>	SALA FORTUNATI PIANO -1	TUTTI I GIORNI PER UN MASSIMO DI 2 ORE SU PRENOTAZIONE AL BANCO
<b>NOLEGGIO GRATUITO PC PORTATILI</b>		TUTTI I GIORNI PER UN MASSIMO DI 4 ORE



Alma mater studiorum  
Dipartimento di Scienze Statistiche Bologna  
Biblioteca

MQB55.All01  
CARTA DEI SERVIZI

PAG. 4/5

Rev07 21/2/11 con validità di 1 anno

## Servizi logistici e di accessibilità per disabili

- sito web accessibile secondo i parametri di legge
- depliant "guida all'accessibilità della biblioteca"
- accessibilità facilitata con campanello in via Belle Arti e in via XX Ottobre.
- montacarichi sito al piano 0 nell' atrio del Dipartimento
- accesso al banco informazioni per utenti in carrozzella
- accesso alla sala di lettura senza scalini
- accesso alla sala ISTAT e alla sala riviste al piano -1 senza scalini
- consultazione cataloghi online della biblioteca dalla sala lettura. Richiedere al personale bibliotecario di installare in sala il portatile della biblioteca con accesso WI-FI (tel. biblioteca 051, 209.8197)

## Servizi informatici

Accesso ad Internet e alle risorse elettroniche di Ateneo per gli utenti universitari – accreditandosi con nome utente e password istituzionale - Sono a vostra disposizione 7 terminali, un pc per la consultazione delle fonti in formato elettronico in Sala ISTAT dotato di scanner, e 2 lettori di microfilm.

## Fotocopie e stampe

Con acquisto di scheda prepagata di 100 stampe/fotocopie al costo di 5 €.

## Servizi accessori

Due aree guardaroba, area fumatori (in terrazza), 1 area ristoro (al piano 0)

## Servizi aggiuntivi

Controlliamo le prestazioni dei nostri fornitori, analizziamo i vostri reclami e suggerimenti

## I nostri indicatori nell'anno 2010

INDICATORE	ASPETTO VERIFICATO	LIVELLO RAGGIUNTO	LIVELLO GARANTITO
<b>Velocità nella fornitura di libri italiani ed esteri</b>	<i>Velocità mediana di fornitura d'un libro da parte dei nostri fornitori [inclusi sab. e dom.]</i>	Fornitore libri esteri <b>38 giorni</b>	<b>45 giorni</b>
		Fornitore libri italiani <b>17 giorni</b>	<b>25 giorni</b>



Alma mater studiorum  
Dipartimento di Scienze Statistiche Bologna  
Biblioteca

MQB55.All01  
CARTA DEI SERVIZI

PAG. 5/5

Rev07 21/2/11 con validità di 1 anno

<b>Velocità di trattamento</b>	<i>Tempo medio tra l'arrivo in biblioteca del libro e la sua disponibilità sullo scaffale [inclusi sab. e dom.]</i>	<b>2,5 giorni</b>	<b>6 giorni</b>
<b>Velocità del prestito interbibliotecario come biblioteca prestante</b>	<i>Velocità media di evasione di richieste di prestito interbibliotecario e fotocopie di articoli ricevute da altre biblioteche [inclusi sab. e dom.]</i>	<b>1 giorno</b>	<b>2 giorni</b>
<b>Quota di utilizzo della nostra raccolta</b>	<i>Rapporto tra il numero complessivo dei libri che possono essere dati in prestito ed il numero totale di libri con almeno un prestito</i>	<b>7,7 %</b>	Valore da raggiungere  10 %

### Principali risposte degli utenti al nostro questionario

Una volta l'anno chiediamo agli studenti, ai tesisti, agli assegnisti e ai dottorandi d' esprimere un giudizio sui servizi della biblioteca. Questo ci aiuta a migliorare.

VALUTAZIONE COMPLESSIVA SULLA BIBLIOTECA	ANNO 2003	ANNO 2004	ANNO 2005	ANNO 2006	ANNO 2007	ANNO 2008	ANNO 2009	ANNO 2010
<b>Soddisfazione</b> Scala 1-10	<b>7,3</b>	<b>7,5</b>	<b>6,8</b>	<b>7,5</b>	<b>8,0</b>	<b>7,7</b>	<b>7,4</b>	<b>8</b>

Per ulteriori informazioni vedi pagina Qualità nel sito della biblioteca

### Alcuni progetti migliorativi per il 2011

1 Scarto riviste obsolete 2. Piccolo laboratorio di manutenzione del libro

### Rassegna Stampa

"How to use statistics to survive: a personal story" di Luciana Sacchetti in Performance Measurement and Metrics, 2011, March 25

### Suggerimenti e reclami

Potete rivolgervi al personale bibliotecario, il quale cercherà di risolvere subito, il vostro problema. Se non è possibile una soluzione immediata, o se non siete ancora soddisfatti, potete presentare un reclamo o un suggerimento, compilando la scheda disponibile in sala lettura e vicino al pc, da consegnare all'addetto o da depositare nella buchetta "suggerimenti e reclami". Ci impegniamo a dare risposta a ciascun reclamo in 15 giorni.