

# CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA SCIENTIFICA E PER I PAZIENTI DEL CENTRO DI RIFERIMENTO ONCOLOGICO DI AVIANO (CRO), IRCCS

---

---

**La copia cartacea di questo documento è da considerarsi copia non controllata**

**Documento di proprietà del CRO. Non può essere usato, riprodotto o reso noto a terzi senza autorizzazione della Direzione**

## Informazioni generali

La Carta dei Servizi definisce i servizi offerti agli utenti della Biblioteca Scientifica e per i Pazienti del Centro di Riferimento Oncologico di Aviano (CRO), IRCCS (di seguito "Biblioteca").

I servizi ottemperano alle finalità previste dalla normativa nazionale e regionale vigente in materia di biblioteche, nonché dalle determinazioni, deliberazioni e regolamenti dell'Istituto, dai regolamenti delle reti di cooperazione alle quali partecipa: SBN (Servizio Bibliotecario Nazionale), GIDIF RBM (Gruppo Italiano Documentalisti Industria Farmaceutica e Istituti di Ricerca Biomedica), NILDE (Network for Inter-Library Document Exchange) e ACNP (Archivio Collettivo Nazionale dei Periodici).

Il personale della Biblioteca agisce secondo i principi di professionalità, equità, imparzialità, trasparenza e riservatezza espressi nelle "Considerazioni etiche dello specialista dell'informazione e documentazione biomedica". La Biblioteca è inserita all'interno del Sistema Qualità dell'Istituto. Procede regolarmente al controllo e all'aggiornamento delle proprie procedure interne.

## La Biblioteca Scientifica e per i Pazienti

La Biblioteca si propone di offrire strumenti di conoscenza sempre aggiornati per ricercatori, personale sanitario, tecnico e amministrativo, pazienti e cittadini. Inoltre promuove l'informazione indipendente, personalizzata e basata sulle migliori evidenze scientifiche disponibili su aspetti della salute, della malattia oncologica e delle terapie, accompagnando le persone nei percorsi di cura.

## Orari

La Biblioteca è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 16.30.

Le eventuali variazioni di orario verranno comunicate sulla pagina web della Biblioteca (<https://www.cro.sanita.fvg.it/it/biblioteca/>).

## Utenti

L'accesso alla Biblioteca è consentito a:

- Utenti Interni: Tutto il personale affiliato al CRO indipendentemente dal rapporto contrattuale e frequentatori autorizzati. Gli utenti interni, di norma, hanno un account istituzionale.
- Utenti Esterni: Tutti coloro che non hanno un rapporto formalizzato con il CRO ma che hanno interesse ad utilizzare i servizi della Biblioteca. Fra questi rientrano anche: professionisti sanitari, di ricerca, tecnici e amministrativi di altre organizzazioni pubbliche e private; bibliotecari e specialisti dell'informazione; volontari componenti di associazioni di volontariato convenzionate con l'ente; pazienti, familiari e caregivers.

## Servizi

### Accesso ai locali

Descrizione	Utenti	Modalità di fruizione
In orario di apertura	Interni e esterni	Accesso libero.
	Interni	Consentito. Chiedere le chiavi in portineria.
Fuori orario di apertura	Interni	Consentito solo per utenti che collaborano a vario titolo con la Biblioteca. Per ottenere l'autorizzazione è necessario fare una richiesta scritta al personale della Biblioteca.
	Esterni	Consentito solo per utenti che collaborano a vario titolo con la Biblioteca. Per ottenere l'autorizzazione è necessario fare una richiesta scritta al personale della Biblioteca.
Area Studio Sala Viola	Interni e esterni	Accesso libero. L'utilizzo dello spazio come sala riunioni è consentito su prenotazione agli utenti interni ed esterni che collaborano con la Biblioteca a vario titolo.
Sala Arancione	Interni	Accesso libero.

### Accesso a Internet

L'Istituto mette a disposizione di tutti gli utenti la connessione Wi-Fi Free CRO. Gli utenti possono registrarsi autonomamente alla rete Wi-Fi secondo le istruzioni presenti nel sito istituzionale del CRO.

Descrizione	Utenti	Modalità di fruizione
Postazioni Sala Arancione	Interni	Accesso consentito con account istituzionale per attività di studio o ricerca.
Postazioni Area attesa	Esterni	Massimo 60 minuti consecutivi.
		Accesso esclusivamente con codice prestampato.
Richiesta codice prestampato	Esterni	Il codice prestampato garantisce l'accesso ad internet con i PC disponibili nell'Area Attesa della Biblioteca oppure ai possessori di SIM straniera che non possono collegarsi autonomamente alla rete Wi-Fi Free CRO.
		Il codice prestampato permette il collegamento alla rete Wi-Fi Free CRO fino a 3 dispositivi contemporaneamente. Sono disponibili codici prestampati con validità di: 1 giorno; 1 settimana; 30 giorni. Per ottenere il codice prestampato è necessario registrarsi al Servizio di Accoglienza della Biblioteca fornendo numero di telefono e documento di identità.

**La copia cartacea di questo documento è da considerarsi copia non controllata**

**Documento di proprietà del CRO. Non può essere usato, riprodotto o reso noto a terzi senza autorizzazione della Direzione**

## Accesso al patrimonio e alle risorse elettroniche

Descrizione	Utenti	Modalità di fruizione
Accesso alle risorse elettroniche in abbonamento dalla rete di Istituto	Interni	Le risorse elettroniche in abbonamento sono consultabili da tutti i dispositivi collegati alla rete dell'Istituto.
Accesso alle risorse elettroniche in abbonamento fuori dalla rete di Istituto	Interni	Per consultare le risorse elettroniche in abbonamento da un dispositivo non collegato alla rete di Istituto è necessario richiedere le credenziali alla Biblioteca.
Consultazione	Interni e esterni	Consultazione libera per tutti i documenti collocati a scaffale aperto. I documenti collocati nei locali della Biblioteca sono consultabili solo negli orari di apertura. I documenti collocati per esigenze di servizio nei locali delle strutture operative semplici o complesse sono consultabili su richiesta da inoltrare via mail a art@cro.it almeno 24 ore prima della consultazione.
Fornitura documenti Document Delivery in entrata	Interni	Per ottenere copia di articoli o parti di libro non presenti nelle collezioni del CRO è necessario iscriversi alla piattaforma di interscambio NILDE. Gli articoli possono anche essere richiesti al Servizio di Accoglienza del CRO o inviando una mail a art@cro.it. La Biblioteca accetta un numero massimo di 10 richieste al mese per ciascun utente.
Fornitura documenti Document Delivery in uscita	Altre biblioteche	Invio di articoli o parti di libro posseduti dal CRO. L'interscambio di articoli è gratuito con le Biblioteche aderenti a Bibliosan e con quelle con cui vige un regime di reciprocità. Si accetta un numero massimo di 3 richieste settimanali inviate dalla stessa Biblioteca e queste dovranno pervenire tramite NILDE o e-mail. Gli articoli vengono inviati nell'arco di una settimana per scopo di studio o di ricerca e per uso strettamente personale, nel rispetto della normativa vigente. Non si accettano richieste da singoli utenti.
Prestito regole comuni	Interni e esterni	Per prestito si intende l'utilizzo del patrimonio della Biblioteca fuori dall'Istituto. Per accedere al servizio gli utenti devono essere registrati al Polo SBN TSA. La registrazione viene fatta in Biblioteca ed è gratuita. Sono ammessi al prestito tutti i documenti tranne quelli destinati alla sola consultazione interna. Il servizio è sempre gestito dal personale della Biblioteca, che registra il prestito, l'eventuale proroga e la restituzione del documento. È vietato prestare a terzi i libri presi in prestito. In caso di ritardo nella restituzione, l'utente viene sospeso dal prestito per un periodo pari al ritardo. In caso di smarrimento, furto o danno al documento preso in prestito, l'utente deve riacquistarlo a proprie spese.

**La copia cartacea di questo documento è da considerarsi copia non controllata**  
**Documento di proprietà del CRO. Non può essere usato, riprodotto o reso noto a terzi senza autorizzazione della Direzione**

Prestito libri scientifici	Interni e esterni	Numero massimo: 5 volumi. Durata: 21 giorni. Proroga: 1 volta.
Prestito libri divulgativi e di svago	Interni e esterni	Numero massimo: 5 volumi. Durata: 35 giorni. Proroga: 1 volta. I libri di svago collocati negli scaffali esterni ai locali della Biblioteca possono essere presi in prestito autonomamente da pazienti e familiari, e ricollocati successivamente negli appositi Box di Restituzione.
Prestito audiovisivi (DVD e Audiolibri)	Interni e esterni	Numero massimo: 5 supporti. Durata: 7 giorni. Proroga: 1 volta.
Prestito lungo	Esterni	Riservato agli utenti esterni che prevedono di non tornare in Istituto per un periodo superiore ai 2 mesi. Limitato ai libri divulgativi e di svago. Numero massimo: 5 volumi. Durata: 120 giorni. Proroga: non consentita.
Prestito interno	Interni e esterni	Riservato ai documenti collocati in consultazione che devono essere utilizzati in locali diversi da quelli della Biblioteca. Durata: giornaliera. Circolazione: solo interna all'Istituto.
Prestito interbibliotecario in entrata	Interni e esterni	Prestito di libri non posseduti dal CRO e provenienti da altre biblioteche. La richiesta deve essere fatta al Servizio di Prestito Interbibliotecario al Servizio di Accoglienza della Biblioteca o via mail all'indirizzo art@cro.it. Il bibliotecario informa l'utente se la biblioteca fornitrice del libro richiesto chiede il pagamento del servizio o delle spese di spedizione.
Prestito interbibliotecario in uscita	Altre biblioteche	Prestito di libri posseduti dal CRO e richiesti da altre biblioteche. Le biblioteche possono inoltrare la richiesta via mail all'indirizzo art@cro.it. Le biblioteche del Polo SBN TSA possono inoltrare alla Biblioteca la richiesta di prestito interbibliotecario attraverso SebinaNEXT. Il servizio prevede un rimborso spese se non si svolge in regime di reciprocità gratuita. Il prestito interbibliotecario in uscita dura 40 giorni. È ammessa una proroga di 15 giorni.

### Consulenze specializzate

Descrizione	Utenti	Modalità di fruizione
Consulenze	Interni	<p>Consulenze specialistiche personalizzate su argomenti di materia bibliografica e a supporto della disseminazione dei prodotti della ricerca dell'Istituto.</p> <p>Le consulenze possono essere prenotate di persona durante gli orari di apertura o via mail all'indirizzo infobib@cro.it.</p>
	Esterni	<p>Consulenze specialistiche personalizzate su argomenti di materia bibliografica e a supporto dello studio e della ricerca.</p> <p>Per richiedere una consulenza è necessario compilare il Modulo di Frequenza Biblioteca. Il modulo è disponibile in sede o nelle pagine web della Biblioteca.</p> <p>Le consulenze possono essere prenotate di persona durante gli orari di apertura o via mail all'indirizzo infobib@cro.it.</p>
Ricerche bibliografiche	Interni	<p>Le ricerche bibliografiche possono essere richieste di persona al personale della Biblioteca durante gli orari di apertura o via mail all'indirizzo infobib@cro.it.</p>
Punto di Informazione Oncologica e sul Farmaco	Interni e esterni	<p>Fornisce risposte personalizzate a richieste di informazione sui vari aspetti della malattia oncologica e delle terapie, basate sulle migliori evidenze scientifiche disponibili.</p> <p>Accesso libero durante gli orari di apertura della Biblioteca.</p> <p>La consulenza prevede la compilazione di un modulo da parte dell'operatore in cui viene riportato il quesito sottoposto e i dati di contatto per l'invio di materiale informativo richiesto.</p>

### Utilizzo delle attrezzature

Descrizione	Utenti	Modalità di fruizione
Regole comuni	Interni	<p>Prima di utilizzare qualsiasi attrezzatura disponibile in Biblioteca, rivolgersi al Servizio di Accoglienza</p>
Fotocopiatrice e digital sender	Interni	<p>Utilizzabile autonomamente per ragioni di servizio, studio e ricerca. L'utilizzo deve avvenire nel rispetto dei limiti previsti dalla L.22 aprile 1941 n.633 sul diritto d'autore e successive modifiche.</p>
Rilegatore, plastificatrice	Interni	<p>Utilizzabile autonomamente per ragioni di servizio, studio e ricerca.</p>
Servizio stampa poster e locandine	Interni	<p>Su prenotazione via mail infobib@cro.it.</p>

**La copia cartacea di questo documento è da considerarsi copia non controllata**

**Documento di proprietà del CRO. Non può essere usato, riprodotto o reso noto a terzi senza autorizzazione della Direzione**

## Comunicazione con gli utenti

Le comunicazioni relative ai servizi e alle attività della Biblioteca sono divulgate mediante:

- Pagina web della Biblioteca (<https://www.cro.sanita.fvg.it/it/biblioteca/>)
- Informazioni fornite dal personale in Biblioteca
- Guide, locandine, volantini e altro materiale informativo - a stampa o elettronico - realizzato dalla Biblioteca per promuovere specifiche attività o servizi
- Carta dei servizi

## Impegni verso l'utenza

Il personale della Biblioteca si impegna a:

- trattare gli utenti con cortesia, professionalità ed efficienza
- tenere un comportamento professionale, equo, imparziale
- rispondere alle richieste di informazione sia scritte che poste di persona
- garantire l'accesso al patrimonio della Biblioteca
- garantire strumenti che consentano un pieno e facile utilizzo delle risorse
- accogliere eventuali suggerimenti o reclami a cui verranno date esauritive e motivate risposte
- fornire garanzie relativamente al trattamento dei dati personali richiesti, nel rispetto delle leggi vigenti per la tutela della privacy.

Inoltre, il personale del Punto di Informazione Oncologica e sul Farmaco si impegna a:

- fornire informazioni in risposta ad una richiesta dell'utente
- fornire informazioni nel rispetto dei tempi e delle esigenze dell'utente
- adeguare la risposta e la tipologia di risorse informative fornite sulla base delle diverse esigenze di ogni singolo utente.

## Diritti degli utenti

Gli utenti hanno diritto ad:

- accedere ai servizi negli orari indicati ed essere informati delle variazioni di orario o della riduzione dei servizi
- avere informazioni chiare ed esauritive sui tempi di erogazione dei servizi
- conoscere il nome del loro interlocutore
- ottenere informazioni riguardanti il proprio rapporto con la Biblioteca (ad es. sospensioni, sanzioni, limitazioni di accesso ai servizi)
- proporre suggerimenti e presentare reclami in un'ottica di miglioramento del servizio
- essere trattati in modo professionale, equo e imparziale
- usufruire dei servizi secondo la categoria più favorevole, nel caso in cui il servizio preveda trattamenti diversi e l'utente appartenga a diverse categorie

## Tutela dei diritti degli utenti

Gli utenti possono inoltrare reclami sul mancato rispetto della Carta dei Servizi da parte del Personale della Biblioteca all'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Istituto. Il modulo per la raccolta dei reclami è disponibile in Biblioteca.

## Doveri degli utenti

Gli utenti hanno il dovere di:

- rispettare il regolamento della Biblioteca e non forzarlo per interessi personali o contingenti
- usare in modo corretto e rispettoso materiale, spazi e attrezzature messe a loro disposizione dalla Biblioteca
- utilizzare i beni librari e audiovisivi con cura sia all'interno che all'esterno delle strutture
- rispettare la quiete e le esigenze di studio e ricerca degli altri utenti
- rispettare le indicazioni relative alla sicurezza e all'accessibilità degli spazi della Biblioteca
- evitare di lasciare incustoditi gli effetti personali, per lo smarrimento dei quali la Biblioteca non risponde
- usare l'accesso alla rete internet secondo le condizioni previste dall'Istituto, con comportamenti corretti e trasparenti

## Specifiche attuale revisione

N° revisione	0
Data revisione	03/05/2024
Redazione	
Verifica	GISLON MONICA ELETTRA
Approvazione	FRANCESCHI SILVIA
Note di revisione	Prima emissione