



**Regulamentul
privind serviciile prestate utilizatorilor Bibliotecii
Științifice a Universității Tehnice a Moldovei**

Cod: REG-6-SUBTȘ

Ediția 2

Revizia 0

APROBAT LA ȘEDIȚA SENATULUI UTM
DIN 21.06.2022, PROCES-VERBAL NR. 12

APROBAT LA ȘEDIȚA SENATULUI UTM
DIN 21.05.2024, PROCES-VERBAL NR. 11

**REGULAMENTUL
PRIVIND SERVICIILE PRESTATE
UTILIZATORILOR BIBLIOTECII ȘTIINȚIFICE
A UNIVERSITĂȚII TEHNICE A MOLDOVEI**

	Funcția	Nume, Prenume	Data	Semnătura
APROBAT	Rectorul UTM	BOSTAN Viorel	21.05.2024	
VERIFICAT	Șefa DMAAC	TUTUNARU Irina	7.05.2024	
COORDONAT	Jurista UTM	MARDARI Corina	29.04.2024	
	Prim prorector	REȘITCA Vladislav	29.04.2024	
ELABORAT	Directoarea Bibliotecii Științifice a UTM	LUPU Viorica	22.04.2024	

I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Regulamentul privind serviciile prestate utilizatorilor Bibliotecii Științifice a Universității Tehnice a Moldovei (în continuare Biblioteca) stabilește modul de prestare a serviciilor de bibliotecă, drepturile și obligațiile utilizatorilor și ale bibliotecii, condițiile de utilizare a resurselor și serviciilor bibliotecii, lista serviciilor de bază ale bibliotecii, precum și modalitățile de soluționare a divergențelor apărute în cadrul prestării serviciilor.
2. Regulamentul este elaborat în temeiul Legii cu privire la biblioteci, nr. 160 din 20.07.2017, Codului Educației al Republicii Moldova (2014), Regulamentului privind serviciile prestate de bibliotecile publice (HG nr. 24 din 22.01.2020), Regulamentului intern al UTM, Codului de etică și deontologie profesională a UTM, Codului deontologic al bibliotecarului, Regulamentului de organizare și funcționare a Bibliotecii Științifice a UTM.
3. Biblioteca asigură respectarea principiilor accesului liber, fără restricții la informație și al egalității utilizatorilor, fără deosebire de naționalitate, origine etnică, limbă, religie, sex, vârstă, dizabilitate, opinii, apartenență politică sau orice alt criteriu similar.
4. Biblioteca garantează dreptul utilizatorilor la confidențialitate, respectând regimul de securitate a datelor cu caracter personal ale utilizatorilor.
5. Biblioteca prestează servicii gratuite, dar poate oferi și servicii cu plată.

II. ÎNREGISTRAREA UTILIZATORILOR LA BIBLIOTECĂ


6. Utilizatori ai bibliotecii sunt angajații și studenții comunității UTM, elevii și angajații Colegiului UTM, precum și persoane din exterior, interesate de colecțiile și serviciile bibliotecii.
7. Înregistrarea la bibliotecă se efectuează la bibliotecile filiale de facultate și la biblioteca centrală în Sistemul Informațional de Management Universitar (SIMU), modulul Biblioteca și prin completarea fișei de înregistrare a utilizatorului.
8. Studenții UTM și elevii Colegiului UTM se înregistrează la bibliotecă pe perioada de studii, conform ordinului de înmatriculare, în baza carnetului de student, pe care se aplică un cod de bare.
9. Angajații UTM (cadrele științifico-didactice, cercetătorii și personalul auxiliar din UTM și din Colegiul UTM) se înregistrează pe o perioadă nedeterminată, în baza legitimației de serviciu și a buletinului de identitate.
10. În cazul deteriorării barcodului aplicat pe carnetul de student, utilizatorul are dreptul de a primi un duplicat contra plată.
11. Accesul la bibliotecă a persoanelor din exterior se realizează în baza buletinului de identitate.

III. ORGANIZAREA ȘI PRESTAREA SERVICIILOR DE BIBLIOTECĂ

12. Biblioteca acordă servicii în funcție de capacitățile tehnico-materiale și de personal ale bibliotecii.
13. Serviciile bibliotecii se îmbunătățesc, se diversifică și se actualizează continuu, fiind racordate la schimbările sociale, economice, tehnologice și la categoriile de utilizatori ai bibliotecii și necesitățile acestora.
14. Lista serviciilor de bază gratuite prestate de bibliotecă se prezintă în *Anexa nr. 1* la Regulament.
15. Informația cu privire la serviciile prestate de bibliotecă se aduce la cunoștință publică prin publicarea pe pagina web a bibliotecii sau, după caz, pe pagina web oficială a universității, afișarea în sediul bibliotecii și în alte locuri publice din universitate, prin mijloace de comunicare în masă.
16. Lista serviciilor prestate de bibliotecă se revizuieste periodic în funcție de categoriile și profilul utilizatorilor, necesitățile utilizatorilor, tendințele în domeniul învățământului și cercetării științifice, dezvoltarea domeniului biblioteconomic, schimbarea condițiilor economice, schimbarea actelor normative.
17. Lista serviciilor contra plată prestate de bibliotecă este prezentată în *Nomenclatorul lucrărilor efectuate și serviciilor prestate contra plată de către UTM*.

IV. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE UTILIZATORILOR

18. Utilizatorii bibliotecii au următoarele *drepturi*:
 - a) să li se ofere acces gratuit și nelimitat la toate serviciile și resursele informaționale, cu respectarea prevederilor legale referitoare la drepturile și libertățile fundamentale ale omului, la protecția patrimoniului cultural național, la dreptul de autor și drepturile conexe;
 - b) să beneficieze de acces fizic în bibliotecă și de servicii incluzive indiferent de condiția fizică și necesitățile sale speciale;
 - c) să fie informați privind lista și modul de prestare a serviciilor de bibliotecă;
 - d) să li se ofere acces la actele normative privind tarifele pentru serviciile de bibliotecă, taxele compensatorii și modul de plată a acestora;
 - e) să utilizeze, în condițiile prezentului Regulament, serviciile contra plată oferite de bibliotecă;
 - f) să li se ofere informații despre programul de activitate, condițiile de utilizare a resurselor informaționale și a serviciilor, a spațiilor, echipamentelor și facilităților pentru utilizatori în bibliotecă;
 - g) să fie informați despre inovațiile de bibliotecă, diversificarea colecțiilor și a serviciilor

	Regulamentul privind serviciile prestate utilizatorilor Bibliotecii Științifice a Universității Tehnice a Moldovei	Cod: REG-6-SUBTȘ
		Ediția 2
		Revizia 0

bibliotecii;

- h) să li se respecte dreptul la confidențialitate asupra datelor sale cu caracter personal, precum și asupra serviciilor și informației pe care le-a accesat în bibliotecă;
- i) să solicite ajutorul bibliotecarului pentru accesarea resurselor informaționale, pentru utilizarea Internetului și a echipamentelor destinate utilizatorilor în bibliotecă;
- j) să se asocieze în grupuri pe interese și să contribuie împreună cu bibliotecarii la dezvoltarea serviciilor bibliotecii pentru satisfacerea nevoilor sale de informare;
- k) să se implice în dezvoltarea serviciilor prin participarea la sondaje, propuneri de idei pentru îmbunătățirea procesului de prestare a serviciilor;
- l) să prezinte reclamații, oral sau în scris, cu privire la calitatea serviciilor prestate și activitatea bibliotecii.

19. Utilizatorii bibliotecii au următoarele *obligații*:

- a) să respecte Regulamentul de organizare și funcționare a bibliotecii, prezentul regulament, inclusiv regulile privind integritatea documentelor împrumutate și a altor bunuri materiale ale bibliotecii;
- b) să pună la dispoziția bibliotecii datele necesare pentru întocmirea și actualizarea fișei de înscriere pentru accesarea resurselor și serviciilor bibliotecii;
- c) în cazul schimbării principalelor date de identitate (numele, adresa, numărul de telefon), să comunice bibliotecii aceste modificări în termen de 30 de zile lucrătoare;
- d) să conecteze la echipamentele din bibliotecă accesorii electronice proprii doar cu acordul bibliotecarului;
- e) să nu modifice softurile instalate pe calculatoarele bibliotecii, să nu schimbe configurațiile acestora, să nu acceseze fișiere închise pentru public, să respecte regulile de acces la Internet și să respecte alte reguli de utilizare a calculatoarelor;
- f) să informeze imediat bibliotecarul despre situațiile care pot duce la accidentări ale utilizatorilor, situații de virusare sau deteriorare a echipamentelor bibliotecii ori despre orice alt incident care poate afecta activitatea bibliotecii;
- g) să protejeze documentele consultate sau împrumutate fără a produce deteriorări prin însemnări sau sublinieri pe pagină, ruperea foilor sau decuparea figurilor etc.
- h) să verifice starea fizică a documentelor consultate sau împrumutate și să semnaleze eventualele deteriorări (copertă deteriorată, pagini lipsă sau rupte, sublinieri etc.);
- i) să informeze imediat bibliotecarul despre situații care pot conduce la accidentări ale utilizatorilor, situații de virusare sau deteriorare a echipamentelor bibliotecii sau despre orice alt incident care poate afecta activitatea bibliotecii;

- j) în caz de pierdere sau deteriorare totală sau parțială a publicațiilor împrumutate, să restituie bibliotecii un exemplar identic ori să achite contravaloarea la zi a documentului pierdut sau deteriorat; în situația, în care aceste prevederi nu pot fi realizate, la propunerea și sugestia bibliotecii, utilizatorul va înlocui documentul pierdut cu altul echivalent după preț sau conținut, conform ordinului „*Despre recuperarea publicațiilor deteriorate și pierdute din colecțiile Bibliotecii Științifice a UTM*”;
- k) să manifeste un comportament civilizată, nediscriminatoriu în raport cu alți utilizatori și cu personalul bibliotecii;
- l) să restituie la finele fiecărui an de studiu publicațiile împrumutate;
- m) să restituie bibliotecii la absolvire, concediere sau exmatriculare toate documentele împrumutate, lipsa datoriilor față de bibliotecă fiind vizată în fișa de lichidare de către șeful bibliotecii filiale de facultate, în regim online în Sistemul Informațional de Management Universitar.

V. OBLIGAȚIILE ȘI DREPTURILE BIBLIOTECII

- 20. În vederea prestării serviciilor informaționale biblioteca are următoarele *obligații*:
 - a) să aducă la cunoștința utilizatorilor informațiile referitoare la serviciile pe care le prestează și modul de prestare a acestora;
 - b) să încurajeze utilizatorii să acceseze serviciile de bibliotecă și resursele informaționale deținute;
 - c) să analizeze și să soluționeze reclamațiile și sesizările depuse de utilizatori;
 - d) să asigure confidențialitatea datelor cu caracter personal ale utilizatorilor, precum și a serviciilor și informației pe care aceștia le-au accesat în bibliotecă;
 - e) să respecte prevederile Codului deontologic al bibliotecarului la prestarea serviciilor de bibliotecă.
- 21. În procesul de prestare a serviciilor biblioteca are următoarele *drepturi*:
 - a) să refuze prestarea serviciului dacă acesta nu corespunde prevederilor prezentului regulament;
 - b) să solicite informații suplimentare privind cererea solicitantului în vederea prestării complete a serviciului;
 - c) să organizeze sondaje de opinii, interviuri în vederea identificării necesităților informaționale ale utilizatorilor, problemelor și soluțiilor de îmbunătățire a serviciilor bibliotecii.

VI. CONDIȚIILE DE UTILIZARE A RESURSELOR ȘI SERVICIILOR BIBLIOTECII

6.1. Consultarea publicațiilor în sălile de lectură

22. Consultarea documentelor în sălile de lectură se efectuează în baza actelor, care permit accesul la bibliotecă, acestea urmând să fie prezentate bibliotecarului de serviciu la intrare.
23. Numărul de documente consultate la sălile de lectură cu acces liber la raft pe parcursul zilei este nelimitat.
24. Nu se permite accesul utilizatorilor în sălile de lectură cu serviete, sacoșe, mape, genți personale.
25. Scanarea, fotografierea și multiplicarea publicațiilor din colecțiile bibliotecii se realizează în următoarele condiții: utilizatorul poate scana sau fotografia cu dispozitivele proprii, maximum 30 de pagini dintr-o publicație solicitată, numai cu aprobarea bibliotecarului și numai dacă starea fizică a publicației respective o permite.
26. Utilizatorul poate cere permisiunea bibliotecarului pentru introducerea în sala de lectură a documentelor care nu fac parte din colecțiile bibliotecii.
27. Nu se permite ieșirea utilizatorilor din sală cu documentele primite spre consultare fără acordul bibliotecarului.
28. Se admite rezervarea publicațiilor împrumutate pentru 1 zi.
29. Publicațiile din sălile de lectură nu se împrumută la domiciliu.

6.2. Împrumutul publicațiilor la domiciliu

30. Împrumutul publicațiilor la domiciliu se efectuează la punctele de împrumut ale bibliotecilor filiale de facultate, *Colecția Literatură Științifică* și *Colecția Beletristică*.
31. Au dreptul de împrumut la domiciliu următoarele categorii de utilizatori: studenții, masteranzii, doctoranzii, cercetătorii, cadrele didactice universitare, elevii și angajații colegiului UTM, precum și alte categorii de salariați ai universității.
32. Utilizatorii externi pot împrumuta documente din colecțiile bibliotecii pentru studiu doar în sala de lectură, fără dreptul de împrumut a documentelor la domiciliu.
33. Se împrumută la domiciliu doar documentele care sunt disponibile într-un număr mai mare de trei exemplare.
34. La domiciliu se împrumută următoarele categorii de publicații: publicații didactice de specialitate (manuale, cursuri universitare, note de curs, lucrări practice, teste, culegeri de probleme, lucrări metodice), publicații științifice, literatură artistică, cu excepția celor care constituie unicate în colecțiile bibliotecii. Nu se împrumută la domiciliu publicațiile seriale,

tezele de doctor, publicațiile de referință și documentele din colecția de carte veche și rară.


35. Termenele de împrumut și numărul maxim al documentelor împrumutate se stabilesc în funcție de categoriile de utilizatori și statutul publicației:
- pentru studenți, masteranzi și elevii colegiului:* publicații didactice – conform disciplinelor, pe perioada de studiu (semestru, an universitar); publicații științifice – 5-7 publicații pe o perioadă de 15 zile; literatura artistică – 3-5 publicații pe o perioadă de 30 zile;
 - pentru doctoranzi* – 10 publicații pe o perioadă de 10-30 zile;
 - pentru cercetători, cadre didactice, personalul didactic auxiliar și administrativ* – 10 publicații de orice gen, pe o perioadă de 10-30 zile.
36. Publicațiile frecvent solicitate se împrumută pe o perioadă de până la 3 zile.
37. La solicitare termenul de împrumut a documentelor poate fi prelungit, dacă nu există cerere de rezervare pentru această publicație.

6.3. Împrumutul interbibliotecar

38. Publicațiile lipsă în colecțiile bibliotecii, pot fi solicitate de la alte biblioteci, prin intermediul împrumutului interbibliotecar național și internațional. Utilizatorii pot solicita prin împrumut interbibliotecar doar documente legate de studiu, activitatea didactică sau de cercetare.
39. Folosind împrumutul interbibliotecar național utilizatorii pot solicita publicații din colecțiile bibliotecilor din Republica Moldova.
40. Prin intermediul împrumutului interbibliotecar internațional utilizatorii au posibilitatea de a solicita publicații din colecțiile bibliotecilor de peste hotare.
41. În cadrul sistemului internațional AGLINET pot fi solicitate numai documente din domeniul agriculturii și domeniilor adiacente.
42. Utilizatorul poate împrumuta concomitent maximum 5 documente pe o perioadă de 12 zile.
43. Cererea pentru împrumutul interbibliotecar poate fi transmisă prin poșta electronică, fax, telefon sau vizitând biblioteca.
44. Publicațiile solicitate prin intermediul împrumutului interbibliotecar sunt puse la dispoziția utilizatorului timp de 7 zile din momentul recepționării buletinului de cerere.

6.4. Utilizarea calculatoarelor. Accesul la resursele electronice


45. Calculatoarele bibliotecii pot fi utilizate în scop educațional, cultural și de cercetare.
46. Biblioteca oferă acces gratuit la Internet și Wi-Fi în toate spațiile pentru public ale bibliotecii prin intermediul dispozitivelor proprii ale utilizatorilor (laptopuri, tablete, telefoane etc.).
47. Pornirea și oprirea calculatoarelor constituie sarcina bibliotecarului. Orice problemă legată de funcționarea echipamentelor trebuie semnalată bibliotecarilor.

	Regulamentul privind serviciile prestate utilizatorilor Bibliotecii Științifice a Universității Tehnice a Moldovei	Cod: REG-6-SUBTȘ
		Ediția 2
		Revizia 0

48. Nu se permite copierea și modificarea configurațiilor softurilor instalate pe calculatoarele bibliotecii, accesarea fișierelor închise pentru public.
49. Accesoriile electronice proprii (discuri, stick-uri USB etc.) se conectează la echipamentele bibliotecii doar cu acordul bibliotecarului.
50. Utilizatorii sunt rugați să nu acceseze programe de comunicare prin voce (chat, teleconferințe, skype, messenger etc.), convorbiri on-line, filme, jocuri, alte site-uri cu conținut distractiv, violent, pornografic, muzical.
51. Utilizatorii beneficiază de asistență din partea personalului de specialitate al bibliotecii pentru utilizarea echipamentelor și programelor puse la dispoziție.
52. Accesul la resursele electronice ale bibliotecii se efectuează de pe site-ul bibliotecii prin autentificare.
53. Accesul la bazele de date abonate de bibliotecă și disponibile prin autorizație, este oferit în rețeaua de calculatoare UTM.
54. Descărcarea documentelor electronice ale bibliotecii se admite cu permisiunea bibliotecarului.

VII. DISPOZIȚII FINALE


55. Prezentul Regulament intră în vigoare din data aprobării acestuia de către Senatul UTM.
56. Regulamentul poate fi modificat în funcție de schimbările cadrului legislativ și de reglementare.

	Regulamentul privind serviciile prestate utilizatorilor Bibliotecii Științifice a Universității Tehnice a Moldovei	Cod: REG-6-SUBTȘ
		Ediția 2
		Revizia 0

Anexa 1

**LISTA SERVICIILOR DE BAZĂ PE CARE LE
PRESTEAZĂ BIBLIOTECA**

1. Asigurarea accesului liber la toate documentele din colecțiile bibliotecii în sălile de lectură;
2. Împrumutul de documente la domiciliu;
3. Rezervarea documentelor de bibliotecă care nu sunt disponibile la momentul solicitării;
4. Prelungirea prin telefon, e-mail și alte mijloace de comunicare a termenului de împrumut pentru documentele de bibliotecă;
5. Împrumutul interbibliotecar național și internațional de documente (cu excepția costurilor de reproducere și expediere prin poștă);
6. Livrarea electronică de documente;
7. Asigurarea accesului Internet la calculatoarele bibliotecii, accesului WI-FI în spațiile bibliotecii;
8. Asigurarea accesului la catalogul online al bibliotecii, repozitoriul instituțional, bazele de date generate de bibliotecă;
9. Oferirea accesului la baze de date naționale și internaționale;
10. Îndrumarea și orientarea permanentă în utilizarea catalogului electronic al bibliotecii și a bazelor de date;
11. Promovarea resurselor informaționale și serviciilor bibliotecii prin intermediul site-ului, poștei corporative, rețelelor sociale etc.;
12. Întocmirea/redactarea listelor bibliografice pentru curriculumurile educaționale universitare;
13. Elaborarea lucrărilor bibliografice (indici bibliografici, biobibliografii, webliografii etc.);
14. Elaborarea listelor tematice la cerere pentru teze de licență, teme de cercetare (cercetări bibliografice);
15. Realizarea la solicitare a tranzacțiilor de referințe bibliografice pe diverse teme prin telefon, e-mail, serviciul e-referințe;
16. Furnizarea la cerere a informațiilor factologice (textuale, statistice etc);
17. Atribuirea indicelui CZU pentru articole, teze și alte publicații la solicitarea cadrelor didactice și studenților;
18. Organizarea activităților de informare (expoziții tematice, Ziua Informării, Ziua

	Regulamentul privind serviciile prestate utilizatorilor Bibliotecii Științifice a Universității Tehnice a Moldovei	Cod: REG-6-SUBTȘ
		Ediția 2
		Revizia 0

Specialistului etc.);

19. Organizarea programelor și a activităților publice cu caracter educativ, cultural, literar, social, academic, de recreere (lecții publice, seminare specializate, zilele bibliotecii, întâlniri cu personalități din diverse domenii etc.);
20. Organizarea lansărilor și prezentărilor de carte;
21. Oferirea spațiului pentru expoziții, evenimente sau activități de importanță educativă, socială sau comunitară, în limitele capacităților tehnico-materiale;
22. Organizarea lecțiilor de cultura informației pentru membrii comunității universitare (studenți și profesori) în vederea formării competențelor de cultura informației;
23. Oferirea spațiului pentru comunicarea nonformală (discuții, dezbateri), studiu individual, precum și pentru activități în grup (studiu în grup);
24. Tururi ghidate, prezentarea bibliotecii pentru public și/sau utilizatori;
25. Acordarea serviciilor și facilităților prin intermediul site-ului bibliotecii;
26. Arhivarea lucrărilor cercetătorilor UTM în repozitoriul instituțional și în arhivele electronice deschise;
27. Servicii bibliometrice;
28. Acordarea asistenței cercetătorilor în crearea și dezvoltarea profilurilor de autor;
29. Redactarea referințelor bibliografice utilizate de către cadrele didactice și studenți în publicații;
30. Asistența consultativă a autorilor UTM privind citarea surselor de informare și prezentarea referințelor bibliografice utilizate în cercetare.