



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI ENNA “KORE”

SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO

CARTA DEI SERVIZI

Premessa

La Biblioteca costituisce l'organismo che, all'interno dell'Università, organizza i materiali documentari attraverso la creazione di servizi e la predisposizione di strumenti che agevolano l'utente nel suo lavoro di ricerca e lo mettono in grado di sfruttare il patrimonio di informazioni gestito dalla Biblioteca stessa. La finalità del Sistema Bibliotecario è assicurare in modo coordinato ed efficace:

- ✓ l'acquisizione, la catalogazione, la fruizione, l'aggiornamento, la conservazione e la valorizzazione del patrimonio bibliografico dell'Università degli studi di Enna “Kore”
- ✓ la gestione e lo sviluppo dei servizi bibliotecari, documentari e informatici a supporto dello studio, della didattica e della ricerca
- ✓ l'acquisizione di sistemi tecnologicamente avanzati per la consultazione e la fruizione dell'informazione bibliografica in rete
- ✓ la gestione e lo sviluppo dei servizi bibliotecari

LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi rappresenta il “contratto” che il [Sistema Bibliotecario di Ateneo](#) stipula con i propri utenti.

E' un documento di carattere istituzionale che dichiara gli impegni assunti dal Sistema Bibliotecario in riferimento ai servizi offerti e alle modalità con le quali essi vengono erogati, nel rispetto di standard di qualità e di quantità rappresentati da indicatori periodicamente rilevati. È uno strumento di tutela, verifica e conoscenza a disposizione degli utenti, che garantisce il rispetto dei reciproci diritti e doveri, in un'ottica di trasparenza e di partecipazione. Il confronto costante con le aspettative dell'utenza, dai reclami e suggerimenti, nonché da un ascolto attento in ogni occasione, orienta il Sistema Bibliotecario all'innovazione e al miglioramento.

La carta dei servizi si propone di:

- ✓ informare gli utenti sui servizi e sulle garanzie fornite per ciascuno di essi
- ✓ apportare miglioramenti ai servizi favorendo momenti di interazione con gli utenti
- ✓ rendere più trasparenti i rapporti con gli utenti

La carta è pubblicata sul sito web del Sistema Bibliotecario. Viene aggiornata periodicamente per renderla aderente alla realtà operativa e alle esigenze degli utenti.

1. LE STRUTTURE DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO

Nel Sistema Bibliotecario i servizi sono erogati da:

- ✓ Biblioteca Centrale di Ateneo
- ✓ Testoteca di area psicologica (Sede di Psicologia)

2. GLI UTENTI DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO

I servizi del Sistema Bibliotecario sono rivolti agli utenti istituzionali dell'Ateneo.

Sono utenti istituzionali:

- ✓ studenti curricolari, dottorandi, specializzandi
- ✓ studenti Erasmus e studenti di master, corsi di perfezionamento, formazione e aggiornamento
- ✓ titolari di borse di studio, assegnisti di ricerca, cultori della materia
- ✓ docenti e ricercatori
- ✓ professori a contratto, collaboratori linguistici, ospiti
- ✓ personale tecnico-amministrativo

3. I PRINCIPI

I principi a cui si ispira il personale del Sistema Bibliotecario sono:

- ✓ Eguaglianza e imparzialità

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti gli utenti, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica. Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza alla ricerca bibliografica e documentale, formazione e didattica agli utenti sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

- ✓ Continuità

Il Sistema Bibliotecario garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi bibliotecari. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente e tempestivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

- ✓ Partecipazione

Il Sistema Bibliotecario promuove l'informazione sulle attività svolte in biblioteca e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

✓ Efficienza ed efficacia

Il Sistema Bibliotecario e tutto il personale bibliotecario perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali, allo scopo di realizzare le condizioni più favorevoli al diritto allo studio e all'accesso all'informazione scientifica.

Il Sistema Bibliotecario mette a disposizione recapiti telefonici ed un indirizzo di posta elettronica dedicati al contatto con gli utenti:

Telefono banco centrale: +39 0935536555

Fax: +39 0935536557

e-mail: info@bibliokore.it

4. ACCESSO ALLA BIBLIOTECA E AI SUOI SERVIZI

L'accesso alla Biblioteca e ai suoi servizi è garantito a tutti coloro che studiano e lavorano all'Università di Enna ([utenti istituzionali](#)).

Tutti gli utenti per potere accedere all'interno della struttura devono essere in possesso della card della Biblioteca comprovante l'identità e l'appartenenza alle categorie di utenti ammessi ai servizi.

4.1 Orari di apertura al pubblico

Gli orari di apertura al pubblico della biblioteca e dei servizi sono indicati sul sito web del Sistema Bibliotecario

Possono subire variazioni, in particolare in agosto, nel periodo pasquale e in quello natalizio: delle variazioni viene data comunicazione preventiva sia con avvisi nella Biblioteca che sul sito web.

La Biblioteca effettua un orario di apertura continuato dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 20.00 e il sabato dalle ore 08.00 alle ore 13.00.

Il catalogo di Ateneo è accessibile 24 ore su 24.

4.2 Lettura e consultazione in sede

Il servizio assicura – durante l'orario di apertura al pubblico – la lettura e la consultazione dei documenti (libri, periodici, enciclopedie, banche dati ecc.) nei locali della Biblioteca.

4.3 *Prestito esterno*

Il servizio di prestito esterno consente di usufruire dei materiali posseduti dalla biblioteca al di fuori dei suoi locali.

La quantità di volumi prestabili e la durata del prestito variano a seconda alle diverse categorie di utenti. Gli studenti hanno diritto ad ottenere in prestito tre (3) volumi per 7 giorni. I docenti, ricercatori, dottorandi, cultori e tutor possono prendere in prestito cinque (5) volumi per 15 giorni.

È possibile avere diritto ad un solo rinnovo pari al numero di giorni del prestito.

Sono normalmente esclusi dal prestito esterno:

periodici, tesi, libri rari e di pregio, atlanti, enciclopedie, dizionari, glossari, prontuari, repertori biografici e bibliografici, raccolte di leggi, alcune copie dei libri di testo, documenti non ancora regolarmente inventariati e catalogati, libri deteriorati e documenti, indicandone lo stato di non prestabilità nel Catalogo di Ateneo.

Le opere escluse dal prestito sono normalmente indicate come tali nel catalogo di Ateneo con la dicitura “escluso dal prestito”.

La sezione della Biblioteca dell’Università Kore di Enna contenente gli strumenti psicodiagnostici è allocata in un apposito locale del plesso di Psicologia. La custodia del materiale, in appositi armadi, è affidata al personale della segreteria didattica del plesso e ai tutor incaricati.

L’accesso alla consultazione dei materiali è riservato ai docenti, ai tutor e agli studenti laureandi o interessati ad altro titolo alla consultazione.

La consultazione avviene, di norma, all’interno dei locali dell’Università Kore di Enna assegnati alla sezione strumenti psicodiagnostici.

Il prestito di materiali è consentito esclusivamente ai docenti per dimostrazioni didattiche, al termine delle quali il materiale va ricollocato in sede.

Il materiale acquistato per scopi di dimostrazione didattica non può essere utilizzato per ricerca, ove ciò ne comporti il potenziale deterioramento o l’uso di copie ‘a perdere’. L’uso a fini psicodiagnostici e non puramente dimostrativo dei materiali contenuti nella Testoteca è consentito soltanto a psicologi iscritti all’albo.

La registrazione del prestito viene effettuata sia dai bibliotecari che attraverso le postazioni di autoprestito, che consentono agli utenti di registrare i prestiti autonomamente:

Il prestito di un documento può essere rinnovato una sola volta.

4.4 Ritardo nella restituzione; obblighi e sanzioni in caso di danneggiamento o smarrimento

L'utente che non restituisca puntualmente un documento ricevuto in prestito, viene sollecitato a farlo e ciò comporterà la temporanea sospensione dal servizio di prestito, almeno fino alla restituzione del documento.

In caso di restituzione in ritardo è prevista la sospensione dal prestito per un numero di giorni pari al ritardo di consegna. L'utente che danneggi o smarrisca un documento ricevuto in prestito è tenuto a provvedere alla sua sostituzione che, potrà avvenire con un altro esemplare della stessa edizione.

Trascorsi inutilmente 30 (trenta) giorni dalla ricezione dell'invito alla restituzione del materiale, l'utente viene escluso a tempo indeterminato dal servizio di prestito e può essere sottoposto ad ogni altro provvedimento ritenuto idoneo dalla Biblioteca, compresa la sospensione di ogni certificazione riguardante la carriera universitaria da parte della segreteria dell'Università.

4.5 Prestito interbibliotecario (ILL) e fornitura di documenti (DD)

I servizi di prestito interbibliotecario (ILL- Inter-Library Loan) e di fornitura di articoli e documenti (DD- Document Delivery) sono riservati agli Utenti istituzionali

Il servizio di prestito interbibliotecario (*ILL- Inter-Library Loan*) permette:

- ✓ **agli utenti** di ottenere materiale bibliografico che non faccia parte del patrimonio della Biblioteca
- ✓ **alle biblioteche** italiane e straniere di chiedere in prestito il materiale posseduto dalle biblioteche di Ateneo

Il servizio di fornitura di articoli e documenti (*DD- Document Delivery*), nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore, consente:

- ✓ **gli utenti** di richiedere, articoli o parti di materiali non disponibili presso la biblioteca dell'Ateneo
- ✓ **alle biblioteche** italiane e straniere di ricevere copie di parti di documenti posseduti dalle biblioteche dell'Ateneo

Il servizio di prestito interbibliotecario e fornitura di documenti è erogato gratuitamente secondo lo specifico regolamento che ne disciplina l'utilizzo.

4.6 Assistenza nella ricerca di informazioni e consulenza bibliografica (Reference)

Il servizio, fornisce aiuto per utilizzare al meglio gli strumenti di ricerca e di informazione posseduti dalle biblioteche o messi a disposizione in rete dal Sistema Bibliotecario.

Risponde sia al compito di un primo orientamento dell'utente nell'uso della biblioteca, dei suoi spazi e cataloghi principali, sia al compito di guidare l'utenza verso una conoscenza approfondita di tutte le risorse della biblioteca (cataloghi, periodici elettronici e banche dati, e-book, strumenti per la meta ricerca) e di ciò che con esse è possibile realizzare, ad esempio ricerche bibliografiche complesse e redazione di bibliografie.

In Biblioteca il personale è disponibile per l'assistenza agli utenti: nel caso si presenti l'esigenza di una consulenza bibliografica approfondita relativa a determinate discipline e/o ricerche bibliografiche complesse è possibile fissare un appuntamento con il personale addetto alla consulenza specialistica.

E' attivo, inoltre, un servizio di consulenza bibliografica on-line denominato chiedi@lla tua bibliotecaTM.

4.7 Accesso ad internet

Nella Biblioteca centrale di Ateneo, sono a disposizione 150 postazioni di lavoro per navigare in internet e per fare ricerche nelle risorse elettroniche in abbonamento. Il servizio viene erogato in coerenza con le finalità istituzionali della Biblioteca che è centro fornitore di informazione, documentazione e sviluppo culturale.

All'interno della biblioteca gli utenti con credenziali dell'Università possono inoltre collegarsi a internet con i propri dispositivi elettronici, grazie alla rete wireless.

4.8 Sito web biblioteca

La Biblioteca dispone di un sito web, <http://www.unikore.it/index.php/sba-home>, contenente informazioni sui servizi e la sua organizzazione, su indirizzi, orari e persone da contattare. Il sito è inoltre una vetrina delle iniziative intraprese dalla biblioteca e rivolte ai propri utenti. È anche il canale di accesso per risorse quali il catalogo di Ateneo, i periodici elettronici, le banche dati e il servizio centralizzato di consulenza on-line chiedi@lla tua bibliotecaTM

4.9 Consultazione del catalogo di ateneo

Il [catalogo](#) o [OPAC](#) (*Online Public Access Catalogue*) è liberamente accessibile on-line da qualunque postazione internet. L'interfaccia di ricerca è unica per tutte le risorse (libri, riviste, CD-Rom, DVD, ecc.). La ricerca nel catalogo consente di individuare e localizzare i vari documenti, sulla disponibilità per il prestito, sullo stato del prestito.

4.10 Consultazione della biblioteca digitale di ateneo

La Biblioteca Digitale di Ateneo è costituita da un vasto numero di banche dati, periodici elettronici e altre risorse elettroniche utili alla didattica e alla ricerca. L'accesso alle risorse che non siano gratuite o *open access* è regolato da contratti o licenze d'uso, sottoscritti dall'Ateneo, che stabiliscono quali siano gli aventi diritto alla consultazione e gli usi consentiti. In particolare, viene escluso ogni utilizzo commerciale o per scopi non connessi alla didattica e alla ricerca del materiale messo a disposizione.

L'accesso avviene dalla pagina web del Sistema Bibliotecario

4.11 Archivio istituzionale tesi di laurea

Il Sistema Bibliotecario gestisce, in collaborazione con l'Ufficio Immatricolazioni e Gestione Carriera Studenti e i Servizi Informatici dell'Ateneo, il sistema gestionale delle Tesi di laurea e di dottorato, per la presentazione, archiviazione e consultabilità delle tesi in formato elettronico.

Il sistema permette la confluenza nell'archivio istituzionale dell'Ateneo delle tesi di laurea triennale, magistrale e delle tesi di dottorato.

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo, garantisce l'assistenza bibliografico-documentale in fase di compilazione della tesi ed effettua controlli sul corretto inserimento dei dati nell'Archivio Istituzionale.

L'archivio è consultabile da una postazione sita all'interno della Biblioteca.

5 IL RAPPORTO CON GLI UTENTI

5.1 I Nostri Impegni

Il Sistema Bibliotecario

- ✓ Assicura una continua, completa e aggiornata informazione sui servizi attraverso una pluralità di mezzi (segnaletica, avvisi, sito web, ecc.)
- ✓ Garantisce che i dati personali degli utenti vengano utilizzati solo per la gestione dei servizi e nel rispetto della normativa vigente per la tutela della privacy (d.lgs. 196/2003). Garantisce all'utente l'accesso alle informazioni che lo riguardano e allo stato di avanzamento delle proprie richieste
- ✓ Monitora la performance dei servizi mediante l'applicazione di indicatori definiti, anche in relazione a standard nazionali
- ✓ Valuta periodicamente la soddisfazione degli utenti attraverso strumenti di indagine qualitativa al fine di migliorare i servizi e la loro erogazione
- ✓ Favorisce il costante aggiornamento delle conoscenze e competenze del personale attraverso la frequenza di corsi di formazione

5.2 I nostri impegni verso gli utenti disabili

- Assicuriamo l'accessibilità ai locali della biblioteca e la massima disponibilità in termini di assistenza e collaborazione con tutor e/o familiari durante la permanenza nelle nostre strutture.
- Garantiamo un servizio di consulenza bibliografica personalizzato in presenza e/o a distanza.
- Siamo disponibili ad accogliere suggerimenti e richieste che ci aiutino a rendere più agevole e proficuo l'uso delle biblioteche e dei loro servizi agli utenti disabili.

5.3 Gli impegni che richiediamo agli utenti

Gli utenti del Sistema Bibliotecario si impegnano a:

- ✓ Conoscere e rispettare il regolamento delle Biblioteca
- ✓ Esibire, se richiesto dal personale, un documento che comprovi l'identità e l'appartenenza alle categorie ammesse ai servizi
- ✓ Comunicare indirizzo, telefono, e-mail ed eventuali variazioni
- ✓ Non danneggiare i testi ricevuti in consultazione e/o prestito e restituirli entro i termini stabiliti
- ✓ Trattare con cura gli arredi e le attrezzature
- ✓ Mantenere il silenzio nei locali della biblioteca, non introdurre cibo e/o bevande, non telefonare
- ✓ Rispondere tempestivamente a eventuali solleciti

6 SUGGERIMENTI E RECLAMI

Ogni utente può inoltrare suggerimenti per il miglioramento dei servizi erogati o reclami per qualsiasi disservizio, malfunzionamento o comportamento non irreprensibile egli ritenga di aver riscontrato. Suggerimenti e reclami possono essere presentati per iscritto, via fax, posta, e-mail.

La Biblioteca - a seconda della segnalazione pervenuta – si impegna a compiere gli accertamenti necessari con la massima celerità e a rispondere all'utente.