



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI ENNA "KORE"

SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO CARTA DEI SERVIZI

Aggiornata con Delibera del C.d.A. n. 33 del 28/04/2023

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.

È 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. Descrive i valori, le attività, i fattori di qualità, gli standard dei servizi in Biblioteca e i progetti di miglioramento; spiega come il materiale bibliografico viene reso disponibile per gli utenti, come è conservato, tutelato e valorizzato. 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 dell'Ateneo e 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 due strutture:

La Biblioteca Centrale di Ateneo

La Testoteca di area psicologica (Sede della Facoltà di Scienze dell'Uomo e della Società)

2. GLI UTENTI DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO

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

Sono utenti istituzionali:

- studenti curriculari, 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 la Carta dei servizi 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 un indirizzo di posta elettronica e un recapito telefonico dedicati al contatto con gli utenti:

e-mail: info@bibliokore.it

Telefono banco centrale: +39 0935536555

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'appartenenza alle categorie di utenti ammesse ai servizi .

A richiesta del personale, sono tenuti ad esibire il tesserino della Biblioteca.

4.1 Orari di apertura al pubblico

Gli orari di apertura al pubblico della Biblioteca e dei servizi sono indicati sul sito web della Biblioteca.

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 08.30 alle ore 20.00 e il sabato dalle ore 08.30 alle ore 13.00.

Il Discovery e le risorse elettroniche in rete di Ateneo sono accessibili 24 ore su 24: per gli utenti istituzionali anche in accesso remoto attraverso il servizio EzProxy.

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, tutor e personale T.A. 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, libri deteriorati e documenti che la Biblioteca ritiene opportuno escludere, indicandone lo stato di non prestabilità nel Discovery di Ateneo. Le opere escluse dal prestito sono normalmente indicate come tali con la dicitura "solo consultazione".

La registrazione del prestito viene effettuata attraverso le postazioni di autoprestito, che consentono agli utenti di registrare i prestiti autonomamente. Il personale della Biblioteca è comunque a disposizione per

qualsiasi esigenza.

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

La Biblioteca nell'ottica di rendere i suoi servizi sempre più evoluti consente anche il prestito giornaliero o settimanale di Lettori e-reader. Disponibili Tablet, Kobo e Kindle. Gli strumenti, ricercabili sul Discovery, potranno essere presi in prestito e dovranno essere prenotati. Il prestito di questi materiali è disciplinato da apposite norme pubblicate sulla pagina web della Biblioteca.

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.

4.4 Ritardo nella restituzione – obblighi e sanzioni

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.

La Biblioteca ha attivato convenzioni con il Sistema Bibliotecario Nazionale (SBN) e con NILDE (Network Inter-Library Document Exchange).

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 dalla Biblioteca di

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

- agli **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 dalla Biblioteca 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 Biblioteca o messi a disposizione in rete dal SBA.

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.

Il servizio Informazioni e ricerche bibliografiche è rivolto a chi necessita di un'assistenza per le ricerche bibliografiche o documentali su varie fonti e in diversi formati. È attivo, anche su appuntamento e con consulenze personalizzate per gli ambiti disciplinari.

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

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 WIFI dell'Ateneo.

4.8 Sito web

La Biblioteca dispone di un sito web, <https://unikore.it/sistema-Bibliotecario-di-ateneo-sba/>, 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 Discovery di Ateneo, i periodici elettronici, le banche dati e le schede operative e informative che la Biblioteca mette a disposizione della sua utenza.

4.9 Consultazione del Discovery di Ateneo

Il Discovery della Biblioteca <https://unikore.on.worldcat.org/discovery> 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.

Attraverso il Discovery avviene anche la 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. Vengono segnalate agli utenti anche risorse gratuitamente consultabili nel web, delle quali sia stata accertata la validità scientifica e l'utilità per lo studio e la 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.

4.10 Accesso a risorse bibliografiche online da rete esterna

È garantita in modalità a distanza, attraverso la configurazione di EzProxy, la consultazione delle collezioni digitali (banche dati, periodici e libri elettronici etc.) con le credenziali di Ateneo. L'accesso al sistema è operativo con gli indirizzi mail istituzionali (@unikore.it, @unikorestudent.it) e la relativa password. L'autenticazione è indispensabile per la consultazione.

4.11 Archivio istituzionale tesi di laurea

Il Sistema Bibliotecario gestisce, in collaborazione con l'Area della Didattica e della Ricerca e l'Area della Direzione Generale attraverso l'Ufficio Informatico 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.

4.12 Sezione materiale didattico

Per consentire agli studenti di localizzare i testi inseriti nelle schede di trasparenza, è stata creata sul Discovery, la sezione Materiale Didattico. Effettuando la ricerca per corso o per docente viene data l'indicazione dei volumi contestualmente alla loro collocazione. L'accesso avviene dal Discovery della Biblioteca

5. ISTRUZIONE E FORMAZIONE

La Biblioteca organizza periodicamente corsi di formazione e di orientamento sull'uso delle risorse cartacee ed elettroniche, sia in presenza che a distanza, o in modalità blended, finalizzati all'acquisizione da parte degli utenti delle conoscenze necessarie per la stesura di relazioni, tesi di laurea e dottorato, ricerche di approfondimento, redazione di bibliografie.

I corsi sono differenziati per tipologia di utenza:

Per gli studenti dei primi anni che devono riconoscere, localizzare, valutare e usare le fonti informative in maniera efficace consapevole e conoscere i servizi che la Biblioteca mette a disposizione;

Per gli studenti prossimi alla Laurea che vogliono orientarsi tra le risorse documentali, utilizzandole in maniera più efficace consapevole e conoscere gli stili citazionali e bibliografici.

6. COMUNICAZIONE ESTERNA E SOCIAL MEDIA

La Biblioteca dell'Ateneo cura la comunicazione esterna tramite il sito web. Elabora e mette a disposizione degli utenti guide, materiale informativo e tutorial a sostegno del servizio di consulenza bibliografica, dei corsi di formazione e di tutte le attività che vengono effettuate.

Cura altresì la compilazione di schede operative che indicano all'utente il percorso per effettuare autonomamente le ricerche bibliografiche e la compilazione delle tesi di laurea.

Il sito costituisce il punto di accesso alle risorse disponibili, presenta informazioni utili e illustra i servizi, il patrimonio bibliografico, le attività e l'organizzazione della Biblioteca. La Biblioteca ha attivato un profilo Facebook, attraverso il quale mantiene un contatto diretto con i suoi utenti.

7. IL RAPPORTO CON GLI UTENTI DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO

7.1 L'Impegno verso gli utenti:

Assicurare una continua, completa e aggiornata informazione sui servizi attraverso una pluralità di mezzi (segnaletica, avvisi, sito web, ecc.)

Garantire 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). Garantire all'utente l'accesso alle informazioni che lo riguardano e allo stato di avanzamento delle proprie richieste

Monitorare la performance dei servizi mediante l'applicazione di indicatori definiti, anche in relazione a standard nazionali. Valutare periodicamente la soddisfazione degli utenti attraverso strumenti di indagine qualitativa al fine di migliorare i servizi e la loro erogazione. Favorire il costante aggiornamento delle conoscenze e competenze del personale attraverso la frequenza di corsi di formazione

7.2 L'Impegno verso gli utenti diversamente abili:

Assicurare 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.

Agevolare utenti diversamente abili, tutor e familiari:

disponibili a inviare per posta i volumi richiesti in prestito o a consentirne il ritiro senza deleghe (per l'utilizzo di questo servizio di delivery a domicilio consultare le norme che lo disciplinano pubblicate sulla pagina

web della Biblioteca);

a fissare appuntamenti per consulenza in via preferenziale e senza orari prestabiliti, inviare scansioni di materiale in deroga alla prassi abituale, ma nel rispetto della legge italiana sul diritto d'autore.

Garantire un servizio di consulenza bibliografica personalizzato in presenza e/o a distanza;

Offrire altresì, strumenti e software presenti in Biblioteca per l'ausilio degli utenti con difficoltà visive, uditive o con disturbi di apprendimento.

7.3 L'impegno degli Utenti verso il Sistema Bibliotecario:

Conoscere e rispettare la Carta dei Servizi della 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

8. 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 e-mail o per posta.

Il Dirigente dell'Area dei Servizi Bibliotecari - a seconda della segnalazione pervenuta – si impegna a compiere gli accertamenti necessari con la massima celerità e a rispondere all'utente.