Luiss
Biblioteca

Carta dei servizi

LUISS

Sommario

PREMESSA **3**

1 - INFORMAZIONI GENERALI **3**

2 - SPAZI E DOTAZIONI **4**
- **2.1 - Sede** 4
- **2.2 - Dotazioni** 5

3 - PATRIMONIO **5**
- **3.1 - Fisionomia del patrimonio** 5
- **3.2 - Sviluppo del patrimonio** 6

4 - SERVIZI **6**
- **4.1 - Accesso e consultazione delle risorse cartacee** 6
- **4.2 - Accesso e consultazione delle risorse elettroniche** 7
- **4.3 - Strumenti per la ricerca bibliografica** 7
- **4.4 - Orientamento a servizi e risorse** 7
- **4.5 - Chiedi al bibliotecario** 7
- **4.6 - User education** 8
- **4.7 - Luiss App** 8
- **4.8 - Prestito, rinnovo, prenotazione** 8
- **4.9 - Servizio di prestito per docenti di ruolo** 9
- **4.10 - Servizi di accessibilità e inclusione** 9
- **4.11 - Proposte di acquisto** 9
- **4.12 - Servizi interbibliotecari** 9
- **4.13 - Suggerimenti e reclami** 10
- **4.14 - Servizio di riproduzione digitale** 11
- **4.15 - Sito web** 11

5 - COMUNICAZIONE E PROMOZIONE **11**

6 - RAPPORTO CON L'UTENZA **11**
- **6.1 - Tutela e riservatezza dei dati** 12

7 - MISURAZIONE E VALUTAZIONE **12**

8 - INFORMATION LITERACY **12**

PREMESSA

La Carta dei Servizi è lo strumento fondamentale che definisce i rapporti fra la Biblioteca e i suoi utenti. Il documento descrive i servizi, le modalità e i tempi di erogazione, in riferimento agli indicatori delle risorse e delle prestazioni. Gli indicatori vengono rilevati e aggiornati periodicamente sulla base del livello di soddisfazione dell'utenza.

1 - INFORMAZIONI GENERALI

La Biblioteca Luiss, specializzata nelle scienze sociali, costituisce il punto di riferimento, raccolta e diffusione per la ricerca e la produzione scientifica dell'Ateneo e offre un costante supporto ai programmi di insegnamento.

In linea con gli indirizzi proposti dalla Conferenza dei Rettori Universitari Italiani, si ispira ai valori di:

- accesso all'informazione;
- diffusione della cultura e del sapere scientifico;
- cooperazione tra biblioteche ed istituti affini;
- sviluppo della professionalità.

In un'ottica di potenziamento dei servizi dell'Università, ha la missione di:

- fornire un patrimonio bibliografico di diversi formati e supporti costantemente aggiornato, in accordo con lo sviluppo dei modelli di innovazione della Didattica e della Ricerca;
- introdurre strumenti e strategie per l'accesso semplificato a tutte le collezioni fisiche ed elettroniche anche attraverso attività di formazione e assistenza avanzata rivolte all'utenza;
- promuovere e valorizzare la disseminazione della ricerca scientifica della Faculty, dei Dottorati di Ricerca e dei Corsi di Laurea mediante la gestione di archivi istituzionali d'Ateneo:
  - IRIS: catalogo per la gestione integrata dei dati della ricerca che raccoglie e rende disponibile, nel rispetto del diritto d'autore, la produzione scientifica dei docenti e ricercatori dell'Ateneo. Il Catalogo è inoltre Anagrafica della Ricerca in quanto alimenta automaticamente le banche dati ministeriali. Dal 2020 IRIS raccoglie e rende disponibile ad accesso aperto anche la collezione delle Tesi di dottorato discusse presso la Luiss a partire dal 2008.
  - LuissThesis: archivio delle Tesi di Laurea discusse a partire dalla sessione straordinaria dell'A.A. 2006/2007. L'Archivio prevede tre livelli di accessibilità: accesso aperto, accesso riservato agli utenti istituzionali, accesso non disponibile.

In sinergia con la visione strategica d'Ateneo, ha l'obiettivo di:

- adattarsi ai cambiamenti di contesto;
- partecipare alla realizzazione di esperienze di studio e condivisione in ambienti multifunzionali e tecnologici;
- favorire il contatto della comunità accademica per la creazione di nuova conoscenza.

In termini di cooperazione, per promuovere il continuo sviluppo del servizio, la Biblioteca è:

- iscritta a:
  - AIB (Associazione italiana biblioteche).
- membro di:
  - Itale (Associazione Italiana Utenti Ex Libris) costituito dalle biblioteche che utilizzano Alma per la gestione integrata delle risorse e dei servizi;
  - IGeLU (The International Group of Ex Libris Users) associazione internazionale che conta 400 biblioteche da 40 paesi.

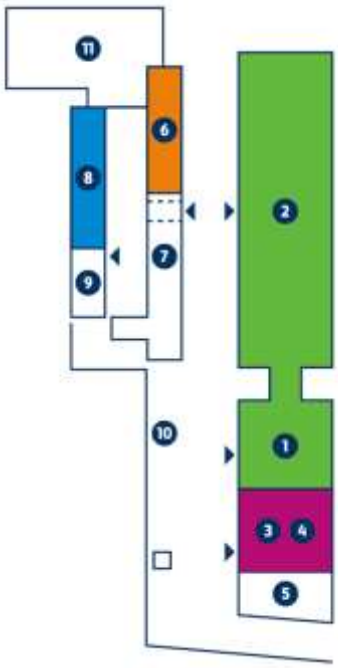
- aderisce a:
  - CLOCKSS, organizzazione no profit indipendente, finanziata con le quote delle istituzioni aderenti, che garantisce la conservazione nel tempo delle pubblicazioni scientifiche in un dark archive non direttamente accessibile al pubblico. Le 12 principali biblioteche di ricerca a livello mondiale costituiscono i "nodi" di un vasto network internazionale e hanno il compito di conservare i backfile delle pubblicazioni e di renderli accessibili solo nei momenti di emergenza, per garantire la sopravvivenza delle informazioni anche in seguito ad eventi che possano minare l'integrità di uno o più nodi;
  - Catalogo Italiano dei Periodici (ACNP);
  - Network Inter-Library Document Exchange (Nilde);
  - progetto ESSPER per permettere un agevole reperimento dei singoli articoli pubblicati all'interno delle riviste possedute attraverso lo spoglio di periodici di scienze sociali;
  - iniziative consortili per contrattazioni di comune interesse nell'acquisto di risorse;
  - contratti trasformativi o contratti che prevedono delle agevolazioni per pubblicare in accesso aperto, negoziati da CARE-CRUI con i maggiori editori accademici internazionali;
  - direttive CRUI e CARE (il gruppo di Coordinamento per l'Accesso alle Risorse Elettroniche costituito nell'ambito della Convenzione tra CRUI e i Consorzi e Gruppi di acquisto operanti in Italia).

2 - SPAZI E DOTAZIONI

2.1 - Sede

Dal 1988 la Biblioteca è ubicata al piano terra del civico n. 53 di via di Santa Costanza in Roma.
La capienza massima è di n. 274 posti a sedere. La sede è dotata di rete wireless.
Inoltre, la Biblioteca dispone di un magazzino esterno accessibile esclusivamente al personale bibliotecario che raccoglie monografie e periodici.
Gli spazi della Biblioteca sono ambienti aperti e multifunzionali, articolati in:

1. Sala Monografie
2. Sala Periodici
3. Sala Scienze Politiche
4. Chinese Library
5. Area Ristoro
6. Sala Economia
7. Back office Biblioteca
8. Sala Giurisprudenza
9. Ufficio Catalogazione
10. Parcheggio
11. Giardino



2.2 - Dotazioni

Descrizione	Unità[1]
Tablet	15
Postazioni PC	25
Lavagna multimediale	1
Scanner	7
Stazione per la sanitizzazione dei volumi	1
Stazioni automatizzate di auto-prestito	4
Stazioni automatizzate di restituzione dei prestiti	2
Varchi antitaccheggio	6
Scaffalatura Biblioteca (metri lineari)	4.238
Scaffalatura Magazzino esterno (metri lineari)	2.800

3 - PATRIMONIO

3.1 - Fisionomia del patrimonio

Il patrimonio della Biblioteca è composto da:

- risorse cartacee
  - monografie che coprono il settore disciplinare delle scienze sociali;
  - periodici di ambito giuridico, socio-economico e politico.
- risorse elettroniche
  - e-books, e-journals e banche dati multidisciplinari.
- fondi personali
  - Fondo Bachelet: raccolta libraria del prof. Vittorio Bachelet, primo professore ordinario (dal 1969 al 1974) della Luiss, donata dalla Famiglia Bachelet al Centro di ricerca sulle amministrazioni pubbliche "Vittorio Bachelet" all'atto della sua istituzione nel 1992. Comprende 1.871 volumi tra monografie e opere collettanee di diritto amministrativo e di diritto pubblico generale.
  - Fondo Ungari: raccolta libraria del prof. Paolo Ungari, ricevuta in dono nel 1999. Comprende 6.681 volumi a stampa di diritto, diritti dell'uomo, storia del diritto, storia politica e storia delle istituzioni.
  - Fondo Pujia: raccolta libraria del Senatore Francesco Pujia, ricevuta in dono nel 2000. Comprende 913 volumi tra monografie, raccolta di opuscoli di diritto e diritto penale, nonché fonti a stampa delle codificazioni penali fasciste del 1930-31 e civili del 1942.
  - Fondo Foschini: raccolta libraria -ricevuta in dono nel 2022- del prof. Marcello Foschini (Preside della Facoltà di Giurisprudenza dal 1988 e fino al 2003, Prorettore dal 2002 al 2005 e Rettore dal 16 giugno 2005 al 30 settembre 2006, nonché Professore Ordinario

[1] Dati agg. al 31/12/2023.

in Luiss). Comprende 1.421 volumi di diritto commerciale, diritto societario e diritto pubblico in generale.
  - Fondo Pellicani: raccolta libraria del prof. Luigi Luciano Pellicani -professore emerito della Luiss- donata dagli eredi della Famiglia Pellicani nel 2022. Comprende circa 6.500 volumi afferenti prevalentemente all'ambito della sociologia e della politologia, discipline centrali della sua ricerca intellettuale.
  - Fondo Di Taranto: raccolta libraria del prof. Giuseppe Di Taranto (professore ordinario in Luiss) ricevuta in dono nel 2023. Comprende circa 900 volumi di politica economica europea, crisi finanziarie internazionali, storia e teoria dello sviluppo economico.

- collezioni speciali
  - Collezione d'Arte: comprende una selezione di volumi di arte, architettura e design.
  - Collezione Marcello Tita: comprende libri dedicati al tema dell'amicizia in ricordo dello studente Luiss Marcello Tita prematuramente scomparso.
  - Chinese Library: biblioteca nata dall'accordo trilaterale tra Luiss, Renmin University e The State Council Information Office of the People's Republic of China, con l'obiettivo di creare un network culturale e sviluppare relazioni multilaterali tra Cina e Italia. La Chinese Library comprende risorse cartacee ed elettroniche sulle seguenti tematiche: arte e cultura cinese, lingua e letteratura cinese, scienze sociali.

Inoltre, la Biblioteca conserva il primo nucleo patrimoniale di libri e periodici presso un magazzino esterno.

3.2 - Sviluppo del patrimonio

Il patrimonio della Biblioteca viene costantemente incrementato mediante uno sviluppo coerente delle raccolte cartacee ed elettroniche, in accordo con la missione della Biblioteca.
Le politiche di sviluppo del patrimonio rispondono alle diverse esigenze di didattica e di ricerca dell'Ateneo, coprendo tutte le discipline d'interesse in Luiss, con un focus sulle aree finanziarie, economico-aziendali, econometriche, statistico-matematiche, giuridiche, socio-politiche e storiche.
Le politiche di acquisizione e accrescimento del patrimonio sono dettagliate nella Carta delle Collezioni.

4 - SERVIZI

4.1 - Accesso e consultazione delle risorse cartacee

Le risorse cartacee, distribuite nelle Sale della Biblioteca, sono di norma accessibili a scaffale aperto e consultabili direttamente dagli utenti.

Servizio	accesso e consultazione
Destinatari	utenti istituzionali; utenti esterni
Modalità di erogazione	accesso diretto: risorse collocate a scaffale aperto accesso tramite richiesta al bibliotecario: risorse collocate a scaffale chiuso e nel magazzino esterno
Indicatori	statistiche di circolazione dei volumi cartacei livello di soddisfazione dell'utenza

4.2 - Accesso e consultazione delle risorse elettroniche

Le risorse elettroniche sono accessibili dalle postazioni pc della Biblioteca, in rete d'Ateneo e off-campus tramite il servizio di accesso remoto.

Servizio	accesso e consultazione
Destinatari	utenti istituzionali
Modalità di erogazione	accesso tramite proxy accesso tramite IDEM-GARRgarr accesso tramite Single-Sign On (SSO) accesso tramite registrazione individuale con account istituzionale accesso in rete d'ateneo accesso dalle postazioni pc della biblioteca
Indicatori	n. di download sessioni di ricerca livello di soddisfazione dell'utenza

4.3 - Strumenti per la ricerca bibliografica

La Biblioteca consente la ricerca delle risorse bibliografiche attraverso i seguenti strumenti ad accesso pubblico:

- discovery, motore di ricerca integrata delle risorse possedute dalla Biblioteca e dei documenti liberamente accessibili online.
- journal search, motore di ricerca dei periodici e degli e-journals posseduti dalla Biblioteca.
- lista A-Z, elenco delle banche dati in abbonamento con breve descrizione circa il contenuto e le modalità di accesso per ogni singola risorsa.

4.4 - Orientamento a servizi e risorse

Il servizio è disponibile in presenza e/o da remoto per orientare gli utenti nell'uso dei servizi e delle risorse.

Servizio	orientamento a servizi e risorse
Destinatari	utenti istituzionali
Modalità di erogazione	in presenza e-mail telefono
Indicatori	livello di soddisfazione dell'utenza

4.5 - Chiedi al bibliotecario

Il servizio di reference online risponde a ricerche specialistiche corredate da informazioni su fonti e risorse riguardanti uno o più ambiti di ricerca.

Servizio	chiedi al bibliotecario
Destinatari	utenti istituzionali
Modalità di erogazione	modulo online
Indicatori	tempi di evasione livello di soddisfazione dell'utenza

4.6 - User education

Il servizio è erogato in presenza e da remoto con l'obiettivo di permettere l'acquisizione di competenze di base nel reperimento di risorse bibliografiche cartacee ed elettroniche. Le sessioni formative strutturate sulla base di specifiche esigenze possono riguardare singole risorse oppure specifici argomenti.

Servizio	user education
Destinatari	utenti istituzionali
Modalità di erogazione	in presenza da remoto
Indicatori	livello di soddisfazione dell'utenza

4.7 - Luiss App

L'applicazione integra il discovery della Biblioteca per consentire la ricerca del materiale bibliografico.

4.8 - Prestito, rinnovo, prenotazione

- Prestito: il servizio di prestito consente di prendere in prestito per un determinato periodo di tempo il materiale bibliografico posseduto dalla Biblioteca.

Servizio	prestito
Destinatari	utenti istituzionali
Modalità di erogazione	personale bibliotecario stazione di auto-prestito
Indicatori	statistiche di circolazione livello di soddisfazione dell'utenza

- Rinnovo: è prevista la proroga del prestito entro la data di scadenza qualora nessun altro utente abbia prenotato la medesima copia. L'utente può estendere la data di scadenza dall'area riservata del discovery, a distanza contattando la biblioteca telefonicamente oppure tramite e-mail.

- Restituzione: è consentito riconsegnare i volumi presi in prestito entro quattro giorni dalla data di scadenza attraverso le seguenti modalità: personale bibliotecario, stazione di auto-prestito, box di restituzione installati nei campus Luiss di Viale Romania e di Via Parenzo e tramite spedizione postale.

- Prenotazione: è possibile prenotare esclusivamente i volumi in prestito ad altri utenti.

Tutte le comunicazioni relative al servizio di prestito sono gestite automaticamente e inviate alla casella di posta elettronica Luiss.
In caso di mancata restituzione, smarrimento e danneggiamento del volume si rimanda al Regolamento della Biblioteca.

4.9 - Servizio di prestito per docenti di ruolo

Il servizio, data l'ubicazione della Biblioteca all'esterno dei campus Luiss, prevede la spedizione di monografie presso le sedi Luiss mediante posta interna.

Servizio	servizio di prestito per docenti di ruolo
Destinatari	faculty
Modalità di erogazione	modulo online
Indicatori	tempi di evasione

4.10 - Servizi di accessibilità e inclusione

Il servizio garantisce l'accesso facilitato ai servizi e alle risorse bibliografiche, nonché la fornitura dei materiali di studio. Il servizio è erogato in sinergia con Se.I. Tu.! - Servizio di inclusione del Tutorato

Servizio	accessibilità e inclusione
Destinatari	utenti istituzionali con disabilità certificata
Modalità di erogazione	modulo online
Indicatori	tempi di evasione livello di soddisfazione dell'utenza

4.11 - Proposte di acquisto

Il servizio permette agli utenti di suggerire l'acquisto di materiale bibliografico non posseduto dalla Biblioteca, in linea con il profilo delle collezioni in essere. I criteri di accettazione delle proposte di acquisto sono dettagliati nella Carta delle Collezioni.

Servizio	proposte di acquisto
Destinatari	utenti istituzionali
Modalità di erogazione	modulo online e-mail
Indicatori	tempi di evasione

4.12 - Servizi interbibliotecari

I servizi interbibliotecari sono:

- prestito interbibliotecario
  - in entrata: reperimento presso altre biblioteche di libri non posseduti dalla Biblioteca Luiss e non disponibili sul territorio di Roma.
    Non è addebitato alcun costo all'utente qualora ci si avvalga del regime di reciprocità gratuita tra biblioteche; in caso contrario, la biblioteca fornitrice può richiedere un rimborso spesa a carico dell'utente che dovrà autorizzarne preventivamente l'addebito.

Servizio	prestito interbibliotecario
Destinatari	utenti istituzionali
Modalità di erogazione	modulo online
Indicatori	tempi di evasione livello di soddisfazione dell'utenza

- in uscita: fornitura a biblioteche esterne di libri posseduti dalla Biblioteca Luiss. Non è addebitato alcun costo all'ente richiedente qualora ci si avvalga del regime di reciprocità gratuita tra biblioteche; in caso contrario la tariffa di rimborso prevista è di 1/2 voucher IFLA.

Servizio	prestito interbibliotecario
Destinatari	biblioteche esterne
Modalità di erogazione	modulo online
Indicatori	tempi di evasione

- fornitura di documenti
  - in entrata: fornitura di documenti reperiti presso altre biblioteche.
    Non è addebitato alcun costo all'utente qualora ci si avvalga del regime di reciprocità gratuita tra biblioteche; in caso contrario, la biblioteca fornitrice può richiedere un rimborso spesa a carico dell'utente che dovrà autorizzarne preventivamente l'addebito.

Servizio	fornitura di documenti
Destinatari	utenti istituzionali
Modalità di erogazione	modulo online
Indicatori	tempo di evasione livello di soddisfazione dell'utenza

- in uscita: fornitura a biblioteche esterne di documenti posseduti dalla Biblioteca Luiss. Non è addebitato alcun costo all'ente richiedente qualora ci si avvalga del regime di reciprocità gratuita tra biblioteche; in caso contrario la tariffa di rimborso è pari a 1/2 voucher IFLA per articolo.

Servizio	fornitura di documenti
Destinatari	biblioteche esterne
Modalità di erogazione	NILDE (Network for Inter-Library Document Exchange)
Indicatori	tempi di evasione

4.13 - Suggerimenti e reclami

Il servizio consente agli utenti di formulare proposte e/o avanzare reclami sui servizi e le risorse della Biblioteca.

Servizio	suggerimenti e reclami
Destinatari	utenti istituzionali
Modalità di erogazione	modulo online
Indicatori	tempi di risposta

4.14 - Servizio di riproduzione digitale

Il servizio di riproduzione digitale è in modalità self-service e avviene nel rispetto delle vigenti disposizioni di legge in materia di diritto d'autore.

4.15 - Sito web

Il sito web della Biblioteca contiene indicazioni sulle modalità di accesso e sugli orari di apertura, descrive i servizi e le risorse disponibili ed elenca i contatti per eventuali richieste. Inoltre, comprende anche l'accesso al discovery della Biblioteca. Il sito, in italiano e in inglese, viene costantemente aggiornato e si propone di offrire un'esperienza di navigazione semplice ed intuitiva.

Servizio	sito web
Destinatari	utenti istituzionali; ulteriori ammessi e utenti esterni
Modalità di erogazione	navigazione libera
Indicatori	frequenza di aggiornamento livello di soddisfazione dell'utenza

5 - COMUNICAZIONE E PROMOZIONE

Per promuovere servizi, risorse ed iniziative della Biblioteca vengono utilizzati i seguenti canali di comunicazione:

- sito web della Biblioteca;
- canali social istituzionali;
- comunicazioni via e-mail.

6 - RAPPORTO CON L'UTENZA

Le sale della Biblioteca espongono specifiche norme comportamentali. Nel dettaglio, non è consentito:

- riservare posti liberi;
- introdurre cibi e bevande (ad eccezione di acqua in bottigliette richiudibili);
- parlare ad alta voce;
- utilizzare telefoni cellulari o altri dispositivi che possano arrecare disturbo;
- utilizzare la sigaretta elettronica;
- danneggiare gli arredi e le dotazioni tecnologiche.

6.1 - Tutela e riservatezza dei dati

La Biblioteca garantisce che i dati personali degli utenti vengano utilizzati esclusivamente per la gestione dei servizi nel rispetto della normativa vigente[2].

7 - MISURAZIONE E VALUTAZIONE

Le attività della Biblioteca sono oggetto di costante controllo della quantità e della qualità dei servizi secondo i seguenti strumenti di rilevazione e in linea con gli obiettivi strategici d'Ateneo:

- Audit interno annuale finalizzato a valutare e migliorare i processi di gestione e di controllo dei servizi.
- Indagine sulla qualità dei servizi Luiss che, attraverso la raccolta periodica di dati statistici e informazioni, monitora la qualità complessiva dell'Ateneo.
- Moduli di User Satisfaction per il monitoraggio di specifiche iniziative introdotte dalla Biblioteca.
- Questionario di soddisfazione annuale mirato alla valutazione delle risorse e dei servizi offerti.
- Rapporto annuale, indici di penetrazione del servizio Biblioteca sull'utenza, statistiche sui servizi offerti.
- Statistiche mensili sulle attività di circolazione, sui servizi erogati, sulle attività di acquisizione, catalogazione e gestione del patrimonio, e sui dati d'uso delle risorse.

Inoltre, la Biblioteca partecipa periodicamente a rilevazioni nazionali e internazionali che indagano e analizzano le principali tendenze nel settore bibliotecario. In particolare, la Biblioteca ha aderito a tutte le indagini censuarie promosse dal MIUR e da GIM (Gruppo interuniversitario per il monitoraggio dei sistemi bibliotecari di ateneo).

8 - INFORMATION LITERACY

Nell'ambito delle attività di impatto sociale della Terza Missione Luiss e in linea con l'Obiettivo 4 dell'Agenda 2030, la Biblioteca ha avviato un progetto di information literacy destinato alla scuola primaria e secondaria di primo e secondo grado del territorio, con l'obiettivo di creare una comunità di cittadini consapevoli a cui fornire strumenti per colmare la distanza tra la produzione e la fruizione dell'informazione e della conoscenza.

[2] Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati Personali (Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016) e informativa sul trattamento dei dati personali per i servizi della Biblioteca.